

MANUAL TRELLIS DESK



Autores:

Javier Cala García  <http://es.linkedin.com/pub/javier-cala-garc%C3%ADa/6a/245/852/>

M^a del Mar Morales Ruiz  <http://es.linkedin.com/pub/m%C2%AA-del-mar-morales-ruiz/67/a1b/105/>

M^a del Rocío Navoz Cabello  <http://es.linkedin.com/pub/roc%C3%ADo-navoz-cabello/51/38b/492/>

Eva M^a Romero Puerta  <http://es.linkedin.com/pub/eva-m%C2%AA-romero-puerta/6a/212/166/>

Juana M^a Vázquez Flores  <http://es.linkedin.com/pub/juana-mar%C3%ADa-v%C3%A1zquez-flores/67/a23/b76/>



Contenido

INTRODUCCIÓN	5
1. PROCESO DE INSTALACIÓN	9
2. FUNCIONALIDAD DEL PROGRAMA.....	10
3. SECCIONES DEL PROGRAMA	11
1. ACP (Administration Home)	11
2. Management	12
2.1. Gestión de Entradas	12
2.2. Gestión de Departamentos	17
2.3. Control de Anuncio.....	25
2.4. Control de miembros	28
2.5. Gestión de GRUPOS.....	34
2.6. Gestión de perfiles de campos personalizados.....	36
2.7. Conocimientos de control	39
2.8. CONFIGURACIÓN DE SISTEMA	45
3. Look & Feel.....	52
3.1. Gestión Skins	52
3.2. Gestión de Idiomas.....	54
4. Tools & Maintenance	58
4.1 Mantenimiento del sistema:	58
4.2. Copias de seguridad	61
5. Help & Suport	62
5.1. Cómo Configurar EMAIL PEAPING.....	62
5.2. Soporte documental.....	63
TRELLIS DESK - VISIÓN CLIENTES	67
Noticias.....	70
Historial de Tickets	70
Enviar un Ticket	71

Base de Conocimientos	72
Mi Cuenta	73
BIBLIOGRAFÍA	77
GLOSARIO	78



INTRODUCCIÓN

Trellis Desk es una aplicación web realizada en PHP que se puede instalar en el servidor del usuario y que permite ofrecer a los clientes una completa plataforma de soporte.

Para esto cuenta con varias funcionalidades sumamente útiles como:

- Sistema de tickets.
- Posibilidad de dividir las consultas por departamentos.
- Aviso mediante correo electrónico.
- Sistema de archivos adjuntos en los tickets.
- Base de datos de conocimientos con manejo de categorías y calificación por parte de los usuarios.
- Posibilidad de que los usuarios realicen la consulta a un correo electrónico (por ejemplo soporte@tudominio.com) y esta consulta sea agregada automáticamente como un ticket al sistema.

Los requisitos para instalar Trellis Desk son:

- PHP 4.3 o superior
- MySQL 4.1 o superior
- GD2 con soporte Free Type

Trellis Desk es una excelente herramienta con la que podremos brindar una mejor atención a los clientes, es muy fácil de instalar, de utilizar y además 100% gratis.



**MANUAL DE
FUNCIONAMIENTO DE
TRELLIS DESK PARA
ADMINISTRADORES Y
USUARIOS DE HELPDESK**



1. PROCESO DE INSTALACIÓN

Paso 1: Descargar y descomprimir

En primer lugar, descargar la última versión de Trellis Desk de su página oficial. Una vez que haya descargado el Trellis Desk. Zip, descomprimirlo en una ubicación conveniente en su disco duro. Puede descomprimir el paquete mediante la funcionalidad integrada de extracción de Windows o Mac, o con productos como 7-Zip o StuffIt Expander.

Paso 2: Cargar archivos de sistema

Usando tu cliente favorito de FTP, cargar todos los archivos de la "carga" del directorio a la ubicación deseada en su servidor web, la preservación de la estructura de carpetas. Esto se puede hacer utilizando clientes FTP como FileZilla , FireFTP o Cyberduck .

Paso 3: Inicie el asistente de instalación

Apunte su navegador a la ubicación en el servidor donde has subido Trellis Desk (es decir [www.yourdomain.com / support](http://www.yourdomain.com/support)). Seguidamente deberá ser dirigido automáticamente a la "instalación" del directorio. Si no es redirigido automáticamente, deberá señalar manualmente el navegador a la "instalación" del directorio (es decir [www.yourdomain.com / support / install](http://www.yourdomain.com/support/install)).

Llegará a la pantalla de bienvenida de instalación del Centro, asegurarse de instalar la última versión disponible de Trellis Desk. Pulsar en el "vamos a empezar!" para proceder con la instalación.

Paso 4: Configurar el sistema

En la siguiente pantalla, el instalador se asegurará de que su servidor cumple los requisitos del sistema y comprueba que los permisos de ficheros se han establecido correctamente. Si todas las pruebas se han superado con éxito, haga clic en el "Continue" para proceder.

Ahora se presentan dos opciones para continuar el proceso de instalación: Modo guiado y el modo avanzado. Con el modo guiado, aparecen varios pasos para configurar el sistema, crear su cuenta de administrador, y la configuración de la base de datos, las instrucciones serán proporcionadas a lo largo del proceso. Modo avanzado le permite introducir toda su información en un solo paso sin ninguna instrucción, y se recomienda sólo para usuarios expertos. Seleccione "Advanced" o "Continuar con Guiada" para proceder, a continuación, introduzca la información que se le solicita.

No olvidar hacer copia de seguridad.

Como siempre, los archivos de re-subir se sobreponen a las modificaciones del código que has hecho, o cualquier modificación de código personalizado realizado por usted por ACCORD5. Los cambios realizados en el código fuente de Trellis Desk se perderán durante la actualización. Por favor, copia de seguridad de todos los datos de asistencia técnica antes de actualizar. Se debe hacer copia de seguridad de su base de datos MySQL entero y todos los archivos de sistema Escritorio Trellis existentes. Se puede hacer una completa copia de seguridad a través de funciones de copia de seguridad. Tener una copia de seguridad a la mano hará que sea muy fácil de deshacer en caso de que algo va mal durante el proceso de actualización.

2. FUNCIONALIDAD DEL PROGRAMA

El programa de Trellis Desk se compone de las siguientes secciones:

- ACP (Administration Home). Sección principal, se proporciona información general del sistema.
- Management (Control). Se pueden realizar las siguientes tareas: ver y responder los tickets, gestionar los departamentos a los que van dirigidos los tickets, gestionar las cuentas de usuario, gestionar los anuncios y configurar los ajustes del sistema.
- Look & Feel. A través de esta sección se puede realizar lo siguiente: añadir y editar skins (temas), importar y personalizar el idioma, y otras operaciones que tienen que ver con la apariencia del sistema.
- Configuración y Herramientas (Tools & Settings). Aparecen herramientas útiles para configurar o restaurar las funciones del sistema, crear copias de seguridad y registros completos de las acciones realizadas.
- Contacto y ayuda (Help & Support). Aquí se proporciona toda la ayuda documental necesaria, y soporte de intercambio de archivos (peer to peer) de forma gratuita en los foros de ACCORD5.

3. SECCIONES DEL PROGRAMA

1. ACP (Administration Home)

Es la sección principal, la primera página que saldrá al abrir la aplicación. Su función es una visión rápida general del sistema y acceso a las tareas más comunes.

Descripción del sistema:

Administrador de libreta (Administrator Notepad). Aquí se pueden dejar notas para la persona que lo utiliza u otro administrador. Se escribe el mensaje y se pulsa en "Guardar block de notas". Cualquier cosa que se escriba aquí será visible a todos los usuarios con privilegios de administrador.

Estado del sistema (System Status). Aquí aparecen varias opciones:

Up- To- Date Check, el sistema comprueba si se está ejecutando la última versión. Si es así aparece un mensaje en un cuadrado verde. En caso de haber una versión más actualizada disponible, aparecerá un cuadrado azul indicando "Actualización disponible".

Versión del producto, MySQL y PHP versión.

Entradas a la espera de actuación. Muestra las entradas que requieren una acción personal. Sólo muestra los tickets a los que ese usuario tiene acceso. En caso de querer ver toda la lista de tickets tiene que dirigirse a la pestaña de Control.

Las 5 últimas acciones que se han llevado a cabo.

The screenshot displays the Trellis Desk Administration Control Panel (ACP) interface. The top navigation bar includes links for 'Administration Home', 'Management', 'Look & Feel', 'Tools & Maintenance', and 'Help & Support'. The main content area is titled 'Administration Control Panel' and contains a 'System Overview' section. This section includes an 'Administrator Notepad' with a text area and a 'Save Notepad' button, and a 'System Status' section with a green 'UP-TO-DATE' button. Below these are two tables: 'Tickets Awaiting Action' and 'Last 5 Admin Actions'.

Tickets Awaiting Action					
3	Queja 1	Urgente	Quejas	Hoy, 6:52 PM	Abierto
2	artículo prueba	Alta	Test Department	Hoy, 6:38 PM	En espera
1	TU LETRA	Alta	Calidad	Hoy, 6:23 PM	En espera

Last 5 Admin Actions				
Canned Reply Added 'Departamento de reclamaciones'	Hoy, 8:04 PM	mmorales	85.136.69.252	
Canned Reply Updated 'Test Canned Reply'	Hoy, 8:03 PM	mmorales	85.136.69.252	

2. Management

2.1. Gestión de Entradas

Visualización y Clasificación de entradas

Para ver la lista de entradas de tickets clicar en este pestaña. Aparecerán los siguientes elementos:

- 1.- Número de identificación del ticket.
- 2.- Título del ticket.
- 3.- Prioridad del ticket. Aparece el nivel de prioridad que el cliente haya asignado a su ticket. Se puede modificar la prioridad.
- 4.- Departamento donde el cliente ha asignado el ticket. Se puede mover a otros departamentos.
- 5.- Fecha y hora que fue enviado el ticket.
- 6.- Estado del ticket, si se encuentra abierto, cerrado, es espera de respuesta.

Si se quiere clasificar la lista de tickets se dispone de varias opciones:

Columna: haciendo clic en alguno de los títulos de las columnas (ID, Asunto, Prioridad, Departamento, Enviado o Estado). Se puede ordenar según lo elegido, ya que el ajuste por defecto es "enviado" (fecha y hora).

Filtros, a la izquierda de la pantalla aparecen los diferentes tipos de filtro que se pueden utilizar para la visualización de los tickets (filtros por estado y por departamentos).

Lectura y respuesta de un ticket

Para leer un ticket, en la lista clic en el ticket que se va a consultar. Aparecerá una pantalla donde se mostrarán los detalles del ticket, y la/s respuesta/s que se hayan producido desde que se abrió dicho ticket.

Además, se muestra el grado de satisfacción que el cliente ha percibido en base a la calidad del servicio.

Viewing Ticket		O NOTES HOLD MOVE CLOSE DELETE	
Ticket ID	1	Replies	2
Priority	Low	Last Reply	Nov 2 2007, 10:13 PM
Department	Test Department	Last Replier	Aaron
Submitted On	Aug 20 2007, 11:29 PM	Status	Open
Submitted By	Aaron	Assigned To	Not Assigned ▾
Email	aaron@accord5.com	Satisfaction	☆☆☆☆☆

1.- Número de identificación del Ticket

Este es el número exclusivo utilizado para identificar un ticket.

2.- Prioridad del Ticket

Este es el nivel de prioridad que el cliente haya asignado a su ticket.

3.- Departamento Ticket

Este es el departamento que el cliente ha presentado este billete a. Puede mover una entrada a un departamento diferente, ver mover, cerrar o borrar un Ticket .

4.- Fecha de envío

Esta es la fecha y hora en que el billete fue presentado por el cliente.

5.- Nombre del Remitente

Este es el nombre de usuario del cliente que envió el ticket.

6.- E-mail Remitente

Esta es la dirección de correo electrónico del cliente que envió el ticket.

7.- Número de respuestas

Este es el número total de respuestas que se han hecho a esta entrada.

8.- Última respuesta a la entrada

Esta es la fecha y la hora en que se realizó la última respuesta a esta entrada.

9.- Última persona que ha respondido el ticket.

Este es el nombre de usuario de la persona que respondió a este ticket.

10.- Estado del ticket

Este es el estado actual del ticket. Las entradas se pueden Abierto , En curso , en espera , espera de Acción Cliente (ACA) , Escalado, o Cerrado .

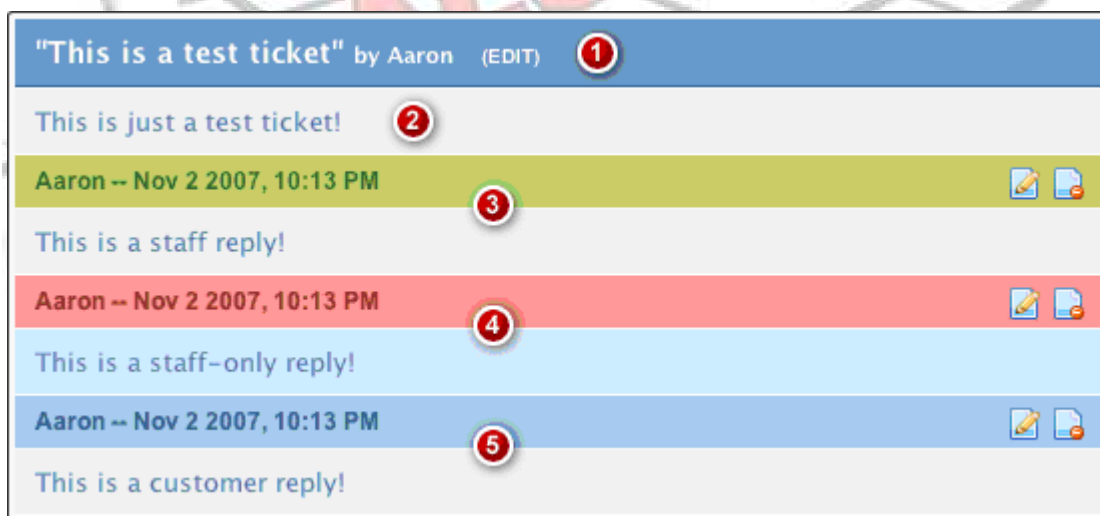
11.- Asignado a

Este es el nombre de usuario del miembro del personal a quién ha sido asignado el ticket. Para asignar una entrada para una persona, haga clic en "No asignado" y seleccione un usuario de la lista.

12.- Evaluación de la satisfacción

Este es el grado de satisfacción que el cliente ha hecho en base a su calidad de servicio.

Contenido entradas y respuestas



1.- Ticket tema: título de entrada, aparece el nombre del cliente que lo envía. El botón EDIT permite cambiar el tema de entradas, la prioridad o la explicación.

2.- Explicación del cliente: donde el cliente expone los motivos de su consulta.

3.- Respuesta del personal (Verde): el personal responde a la consulta del cliente. Puede ser editado.

4.- Respuesta sólo para el personal (Rojo): esta respuesta sólo es visible para el personal que manejar la aplicación, no para los clientes. Puede ser editado.

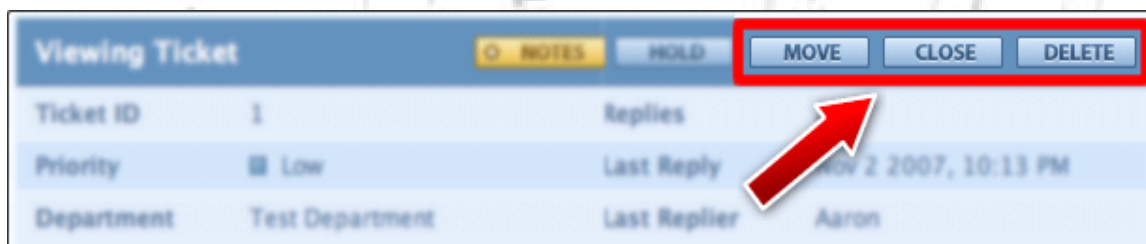
5.- Respuesta del cliente (Azul): respuesta que da al cliente al personal. Puede ser editado.

Para dar respuesta a un ticket, el formato que se utiliza es como el de un correo web. Hay dos botones de respuestas:

Uno para respuestas rápidas, respuestas hechas (plantillas responder) y otro para respuestas que sólo pueden ver el personal (Staff Only).

Mover, cerrar o borrar un Ticket

Manejo de un ticket



En esta pantalla aparecen las siguientes acciones:

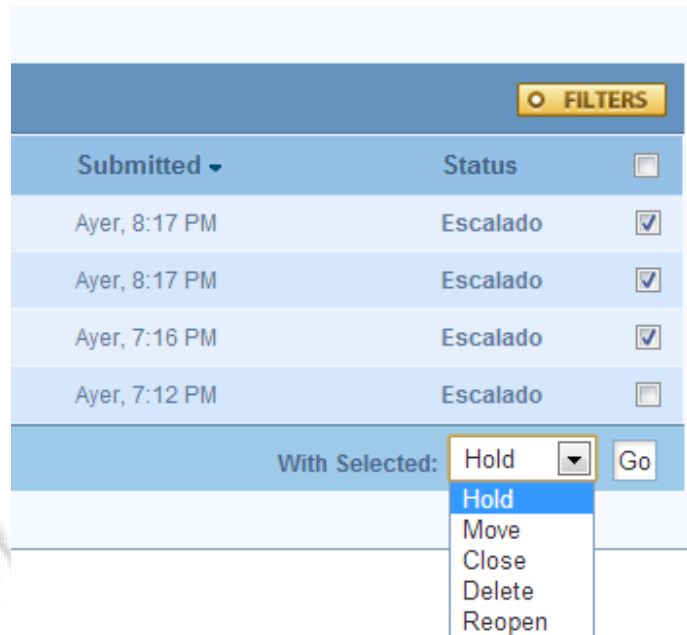
- Mover: para mover un ticket a otro departamento.
- Cerrar: una vez solucionado, cerrar el ticket.
- Reapertura: se puede abrir un ticket que había sido cerrado.
- Eliminar ticket: borrar ticket de la lista.

Debajo de estas acciones se encuentra un apartado, Notas de Entradas, se utiliza para dejar notas a otros miembros del personal.

Manejo de múltiples entradas a la vez

Trellis Desk tiene una función que permite realizar tareas en varias entradas a la vez.

En la lista de entradas de la pantalla, colocar una marca de verificación en el cuadro de todas las entradas que se quiera manejar. En la parte inferior del panel, seleccionar la tarea que desea llevar a cabo en el menú desplegable. Pulsar en "Go" para llevar a cabo esta tarea.



También, en este menú se encuentra una opción para cambiar la prioridad de los tickets (alto, bajo, medio, urgente). Hacer clic en "Edit", para editar el asunto del ticket, la prioridad de entradas y explicación al cliente.

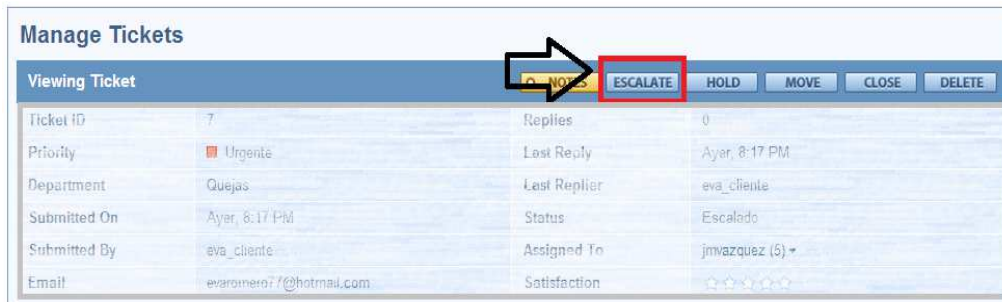
"Devolución" by Mª del Mar Morales Ruiz (EDIT)

María del Mar Morales Ruiz podría usted contestar

Para poner un ticket en espera, es necesario hacer clic en la pantalla de la izquierda, HOLD. El billete será marcado con un estado de "En espera". Cuando el personal responde a la entrada, el estado cambiará a espera de la actuación del cliente (ACA).



Para escalar un ticket a otro departamento, hacer clic en ESCALATED, y el ticket pasará al departamento que previamente se ha asignado en la edición del departamento. El ticket tendrá estado de "Escalado"



2.2. Gestión de Departamentos

Adición de un nuevo Departamento

Dentro de este departamento se pueden llevar a cabo distintas acciones:

Nombre: El nombre que desee para su departamento, visible a los clientes y el personal.

Descripción: Una breve descripción del propósito del departamento, visible a los clientes y el personal.

Permitir la elevación: Seleccione para permitir entradas en este departamento que se toparon con una prioridad más alta.

Escalar a: Seleccione un departamento diferente para que las entradas en este departamento puedan ser escalado a, o seleccionar "No" para mantener el ticket de escalada en este departamento.

Escalar Tiempo de espera

Introduce el número de horas que debe transcurrir antes de que un ticket se pueda escalar.

Cierre automático Tiempo de espera

Introduce el número de horas que debe transcurrir antes de que un ticket con la condición de "Espera de Acción Cliente" se cierre automáticamente.

Habilitar Email Piping

Si se establece en "Sí", los clientes podrán enviar y responder a los tickets en este departamento a través de correo electrónico. Esta

función requiere que configure sus forwarders servidor de correo para el correo electrónico de tuberías (ver Email Piping).

Correo electrónico entrante

Si ha habilitado las tuberías de correo electrónico, introduzca la dirección de correo electrónico en el que los clientes pueden enviar tickets y respuestas.

Habilitar POP3 Comprobación

Si se establece en "Sí", Trellis Desk comprobará automáticamente el servidor POP3 para el correo electrónico de tubería en la asistencia técnica.

Mail Server Dirección

Si ha habilitado la comprobación de correo electrónico POP3, introduzca la dirección del servidor aquí.

Mail Server Nombre de usuario

Si ha habilitado la comprobación de correo electrónico POP3, escriba un nombre de usuario cuenta aquí.

Servidor de correo Contraseña

Si ha habilitado la comprobación de correo electrónico POP3, introduzca una contraseña de cuenta aquí.

Habilitar Emails invitados

Si ha habilitado la comprobación de correo POP3, y desea que los invitados (helpdesk usuarios no registrados que no tienen una dirección de correo electrónico registrada en el sistema) puedan crear entradas en este departamento a través de correo electrónico, seleccione "Sí". Los invitados deben tener los permisos adecuados para acceder a este departamento en los permisos de grupo.

Puede cerrar Entradas

Si se establece en "Sí", los usuarios podrán marcar sus propios tickets como cerrado.

Requerir Cerrar Razón: Si se establece en "Sí", una razón se debe proporcionar indicando por qué el ticket estaba cerrado.

Permitir anexos: Seleccione si los usuarios pueden subir archivos adjuntos de sus entradas / respuestas.

Permisos de grupo: Seleccione si los grupos de usuarios tienen permiso para crear nuevas entradas en este departamento.

Ticket Control
Manage your tickets, departments, custom department fields and canned replies.

Manage Departments

ID	Name	Description	Tickets	Edit	Delete
2	Reclamaciones	Áreas de mejoras propuestas por los clientes.	3		
1	Test Department	This is a test department that can be deleted at any time.	0		
3	Calidad	Información servicios de calidad	1		
4	Quejas	Quejas y reclamaciones al sistema de asistencia técnica	4		

Add A New Department

Manage Departments

Adding Department

Name

Description

Auto Assign

Allow Escalation

Escalate To

Escalate Wait Time

Auto Close Wait Time

System Settings

Enable Email Piping

Incoming Email

Enable POP3 Checking

Mail Server Address

Username

Password

Enable Guest Emails

Can Close Own Tickets

Can Reopen Own Tickets

Require Close Reason

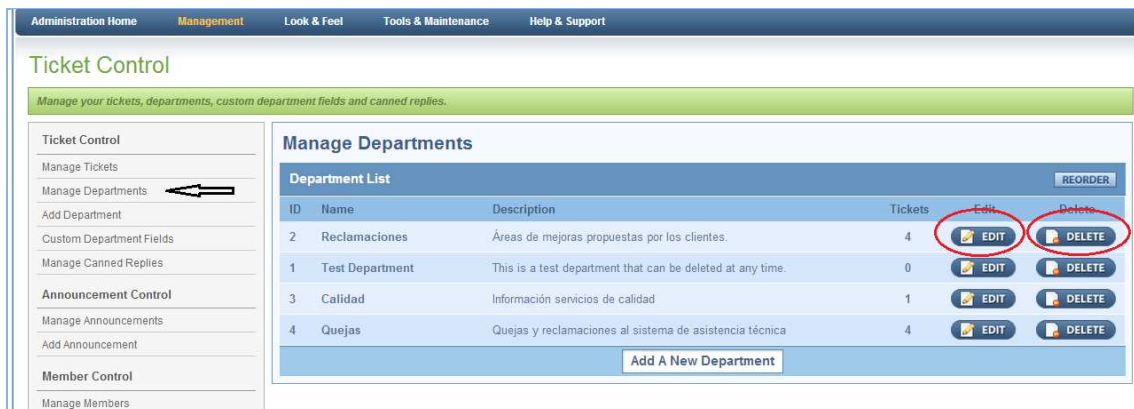
Allow Attachments

Group Permissions

Add Department

* Only applies when POP3 is enabled.

Eliminar y editar un departamento



Manage Departments

ID	Name	Description	Tickets	EDIT	DELETE
2	Reclamaciones	Áreas de mejoras propuestas por los clientes.	4	EDIT	DELETE
1	Test Department	This is a test department that can be deleted at any time.	0	EDIT	DELETE
3	Calidad	Información servicios de calidad	1	EDIT	DELETE
4	Quejas	Quejas y reclamaciones al sistema de asistencia técnica	4	EDIT	DELETE

REORDER

Add A New Department

La lista de departamentos muestra los nombres y descripciones de los departamentos que se encuentran actualmente en su sistema.

Para editar o eliminar un departamento se tiene que seguir la siguiente ruta: Management- Gestión de Departamentos.

Edición de un Departamento

En la lista de departamentos, pulsar sobre el botón "Editar" junto al departamento que desea modificar. Usted será llevado a la Edición Departamento, pantalla en la que puede modificar todas las configuraciones.

Eliminación de un Departamento

En la lista de departamentos, pulsa sobre el botón "Borrar" junto con el departamento que desea eliminar. Aparecerá un mensaje de confirmación, lo que garantiza que usted realmente desea eliminar este departamento. Haga clic en "OK" para hacerlo.

Reorganización del Orden del Departamento

Para cambiar el orden en que se muestran sus departamentos, haga clic en la "Reorganización" botón en la esquina superior derecha de la lista de departamentos. Se le presentará una lista de todos sus departamentos, simplemente haga clic y arrastre cada departamento a la posición que le gustaría que estuviera. Una vez que haya terminado de arrastrar y soltar, hacer clic en la "Reorganización de Departamentos" botón para confirmar.

Administration Home **Management** Look & Feel Tools & Maintenance Help & Support

Ticket Control

Manage your tickets, departments, custom department fields and canned replies.

- Ticket Control
- Manage Tickets
- Manage Departments
- Add Department
- Custom Department Fields
- Manage Canned Replies
- Announcement Control**
- Manage Announcements
- Add Announcement
- Member Control

Manage Departments

ID	Name	Description	Tickets	Edit	Delete
2	Reclamaciones	Áreas de mejoras propuestas por los clientes.	4	EDIT	DELETE
1	Test Department	This is a test department that can be deleted at any time.	0	EDIT	DELETE
3	Calidad	Información servicios de calidad	1	EDIT	DELETE
4	Quejas	Quejas y reclamaciones al sistema de asistencia técnica	4	EDIT	DELETE

[Add A New Department](#)

REORDER

Administration Home **Management** Look & Feel Tools & Maintenance Help & Support

Ticket Control

Manage your tickets, departments, custom department fields and canned replies.

- Ticket Control
- Manage Tickets
- Manage Departments
- Add Department
- Custom Department Fields
- Manage Canned Replies
- Announcement Control**
- Manage Announcements
- Add Announcement
- Member Control

Manage Departments

Reordering Departments

To reorder departments, simply click and drag the department to the desired position.

Reclamaciones (Áreas de mejoras propuestas por los clientes.)

Test Department (This is a test department that can be deleted at any time.)

Calidad (Información servicios de calidad)

Quejas (Quejas y reclamaciones al sistema de asistencia técnica)

Reorder Departments

Campos del Departamento de Aduana

Dentro de los campos de departamento personalizados están los campos de formulario especial (cuadros de texto de entrada, casillas de verificación, menús desplegables, etc.) que se pueden crear para que los usuarios rellenen cuando están creando un ticket para un departamento concreto.

Adición de un nuevo campo Departamento de Aduanas

En el menú de la izquierda, seleccionar Campos del Departamento de Aduanas, haga clic en el botón "agregar un nuevo campo". Usted será llevado a una pantalla en la que puede configurar su nuevo campo personalizado.

Administration Home **Management** Look & Feel Tools & Maintenance Help & Support

Ticket Control

Manage your tickets, departments, custom department fields and canned replies.

- Ticket Control
- Manage Tickets
- Manage Departments
- Add Department
- Custom Department Fields**
- Manage Canned Replies
- Announcement Control
- Manage Announcements

Manage Custom Department Fields

ID	Name	Key	Type	Required	Edit	Delete
There are no fields to display.						

[Add A New Field](#)

El Departamento de campos de aduana muestra los nombres y descripciones de los campos personalizados.

Nombre

El nombre para el campo personalizado, visible a los clientes y el personal.

Descripción

Un identificador único para este campo, debe ser alfanumérico y minúsculas.

Tipo

Seleccione el tipo de campo que desea crear (campo de entrada de texto, lista desplegable, casilla de verificación, etc.)

Extra

Si ha seleccionado la lista desplegable o la radio como un tipo, especifique los valores que desea mostrar en la lista.

Necesario

Si se establece en "Sí", los usuarios deben completar este campo antes de que puedan presentar el ticket.

Departamentos

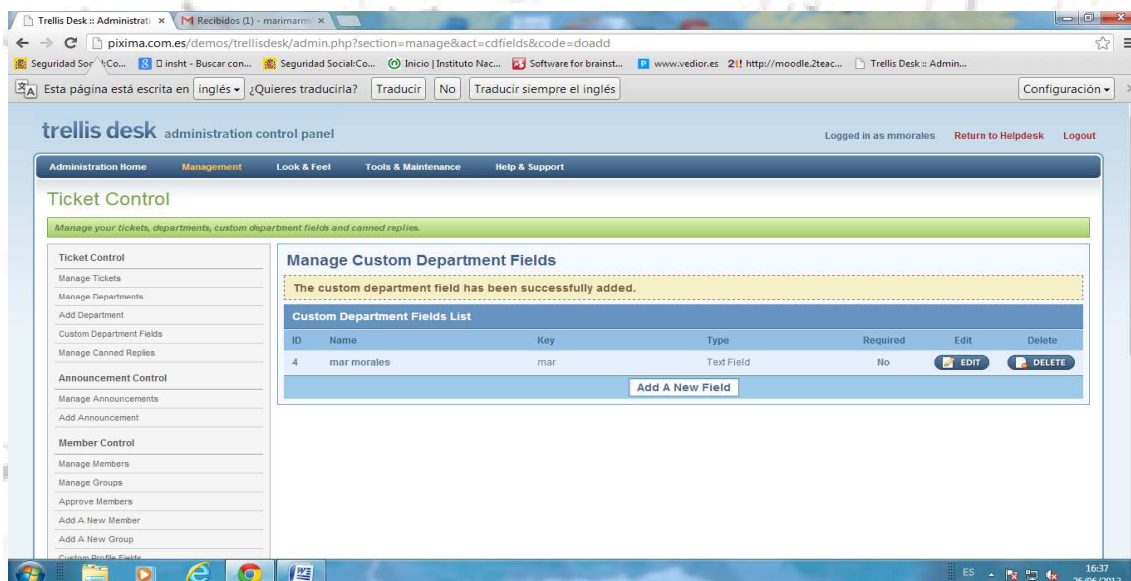
Seleccione el departamento, o departamentos, en los que este campo debería aparecer cuando los usuarios están presentando un ticket.

Edición de un campo Departamento de Aduanas

En la lista de campos de Departamento de Aduanas, pulsar sobre el botón "Editar" junto al campo que desea modificar. Usted será llevado a la pantalla en la que puede modificar todos los ajustes anteriores.

Eliminar un campo Departamento de Aduanas

En la lista de campos de Departamento de Aduanas, pulsar sobre el botón "Borrar" junto al campo que desea eliminar. Aparecerá un mensaje de confirmación, lo que garantiza que usted realmente desea eliminar este campo. Haga clic en "OK" para hacerlo.



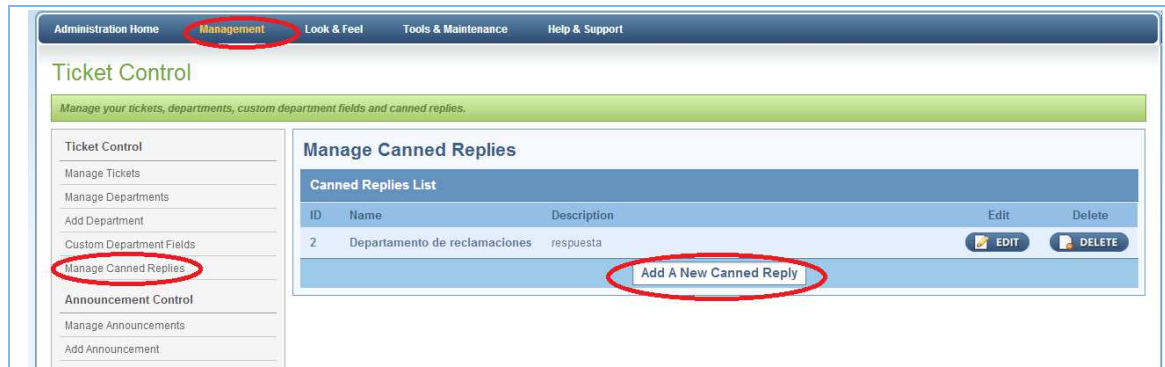
Repuestas enlatadas

Respuestas enlatadas son respuestas prefabricadas que se pueden insertar rápidamente en la respuesta de un ticket.

La lista de respuestas enlatadas muestra los nombres y descripciones de las respuestas enlatadas actualmente en su sistema de asistencia técnica.

Adición de una nueva respuesta enlatada

En la parte inferior de la lista de respuestas enlatadas, haga clic "Añadir un nuevo comentario en conserva". Usted será llevado a la pantalla en la que puede configurar su nueva respuesta.



Nombre

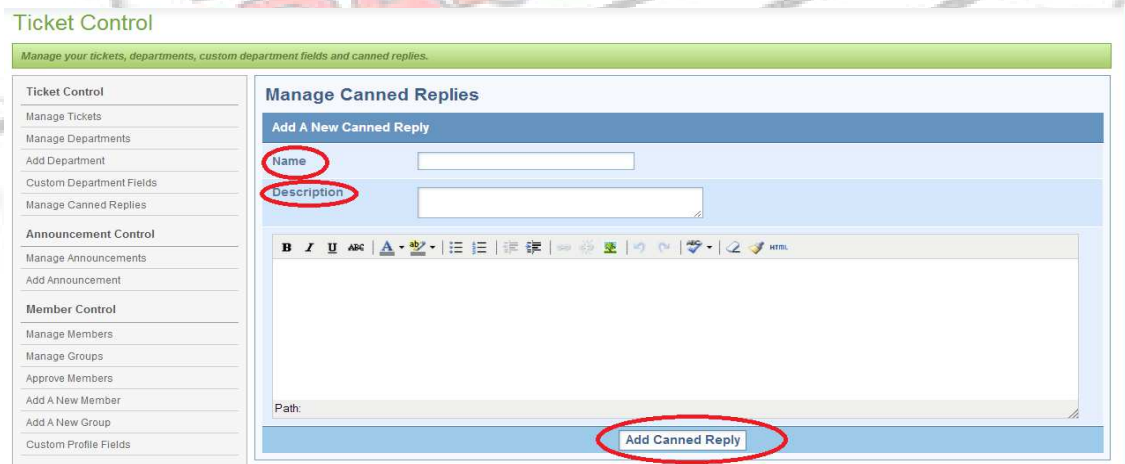
El nombre que desee para su respuesta enlatada, visible para los miembros del personal.

Descripción

Una breve descripción del propósito de esta respuesta enlatada.

Responder

Escriba la respuesta en el cuadro de entrada de texto.



Edición de una respuesta enlatada

En la lista de respuestas enlatada, pulsa sobre el botón "Editar" junto a la respuesta que desea modificar. Usted será llevado a la pantalla en la que puede modificar todos los ajustes anteriores.

Eliminación de una respuesta enlatada

En la lista de respuestas enlatada, pulsa sobre el botón "Borrar" junto a la respuesta que le gustaría eliminar. Aparecerá un mensaje de confirmación, lo que garantiza que usted realmente desea eliminar esta respuesta. Haga clic en "OK" para hacerlo.

2.3. Control de Anuncio

La lista de anuncios muestra los nombres y descripciones de los anuncios de la asistencia técnica. Los anuncios son publicaciones que los administradores hacen y sirven de referencia para los usuarios externos.

Visualización de Anuncios

1. Número de identificación del Anuncio: Este es el número único que se utiliza para identificar un anuncio en particular.
2. Nombre del Anuncio: Este es el título del anuncio.
3. Descripción del Anuncio: Esta es una breve descripción del contenido del anuncio.

Ordenar por Columnas

Puede hacer clic en uno de los títulos de las columnas (ID, Nombre o Descripción) para ordenar la lista de anuncios de esa manera. Por ejemplo, al hacer clic en ID clasificará los anuncios por número de ID en orden numérico, mientras que al hacer clic en Nombre clasificará por sus títulos en orden alfabético. Una vez que haya hecho clic en un encabezado de columna, puede hacer clic en él de nuevo para alternar entre el orden ascendente y descendente.

La orden de ajuste por defecto es por ID, con los primeros anuncios creados en la parte superior de la lista y los anuncios más reciente creación en la parte inferior.

Manage Announcements

Announcements List SETTINGS

ID	Title	Description	Edit	Delete
4	Categorías profesionales	BASES DE COTIZACIÓN CONTINGENCIAS COMUNES Grupo de Cotizaci...	EDIT	DELETE

[Add A New Announcement](#)

CONTENIDO DEL ANUNCIO

Añadir un nuevo anuncio

Announcement Control

Manage your current announcements, create new announcements and bulk email.

Manage Announcements

Announcements List SETTINGS

ID	Title	Description	Edit	Delete
4	Categorías profesionales	BASES DE COTIZACIÓN CONTINGENCIAS COMUNES Grupo de Cotizaci...	EDIT	DELETE

[Add A New Announcement](#)

Título. El título deseado para su anuncio, visible a los clientes y el personal.

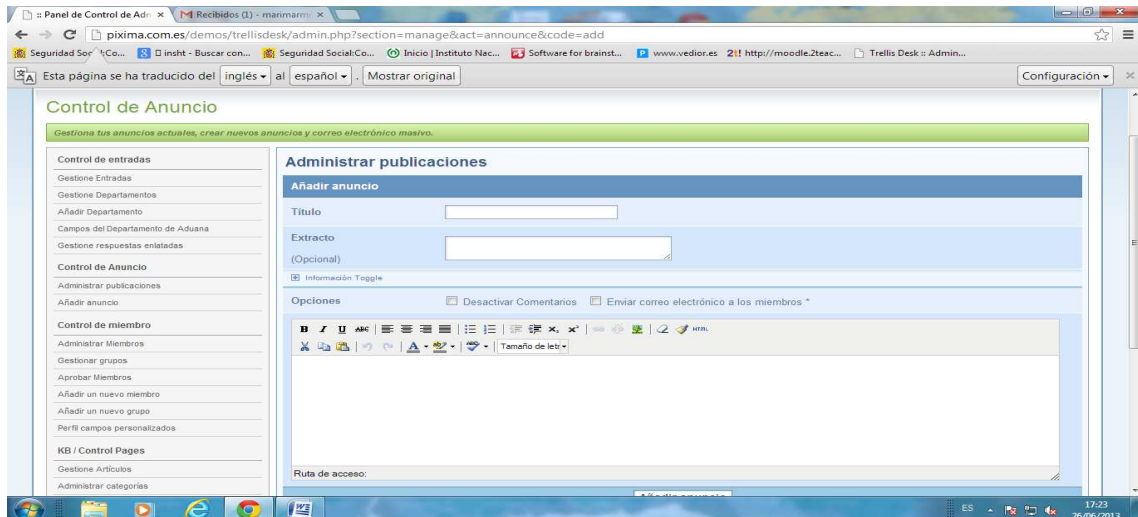
Extracto. Un resumen del anuncio que se mostrará en la página de asistencia técnica del portal.

Fecha / Hora de inicio. Se puede fijar una fecha y una hora determinada para que el anuncio se publique. El formato es de 24 horas. Nadie va a ver a este anuncio hasta que haya pasado esta fecha. Si especifica una fecha / hora de inicio, usted no podrá enviar un correo electrónico a sus miembros en relación con el anuncio.

End Date / Time. Se puede fijar una fecha y una hora determinada para que el anuncio finalice. El formato es de 24 horas. Después de esta fecha / hora, el anuncio ya no estará disponible para su consulta.

Opciones. Seleccione para desactivar los comentarios en este anuncio, y la opción de enviar una notificación por correo electrónico a todos sus miembros para informarles de esta nueva convocatoria.

Cuerpo del anuncio. Escribir el anuncio en el cuadro de entrada de texto.



Edición o eliminación de un anuncio

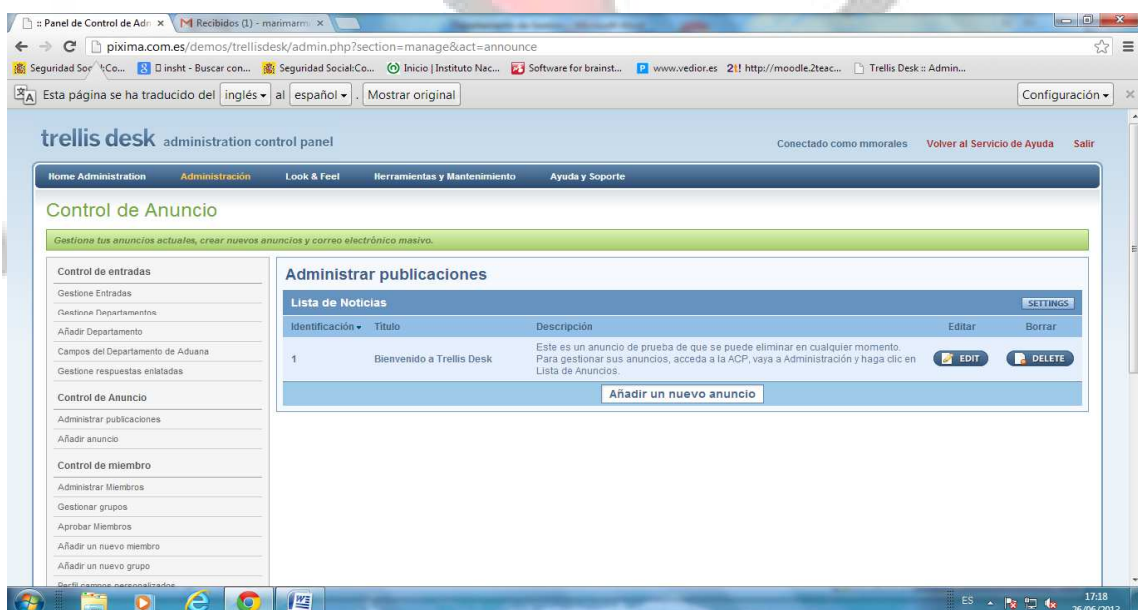
La lista de anuncios muestra los nombres y descripciones de los anuncios disponibles actualmente en su sistema de asistencia técnica.

Edición de un anuncio

En la lista de anuncios, pulsa sobre el botón "Editar junto al anuncio que desea modificar. Usted será llevado a la pantalla en la que pueden modificar todas las configuraciones.

Eliminación de un anuncio

En la lista de anuncios, pulsa sobre el botón "Borrar" junto al anuncio que desea eliminar. Aparecerá un mensaje de confirmación, lo que garantiza que usted realmente desea eliminar este anuncio.



2.4. Control de miembros

Visualización y búsqueda de usuarios

La lista de los miembros muestra los nombres y cuentas de entradas de los usuarios que están registrados en el sistema de asistencia técnica.

Administration Home **Management** Look & Feel Tools & Maintenance Help & Support

Member Control

Manage your members, groups, custom profile fields and members awaiting validation.

Ticket Control

- Manage Tickets
- Manage Departments
- Add Department
- Custom Department Fields
- Manage Canned Replies
- Announcement Control
- Manage Announcements
- Add Announcement
- Member Control
 - Manage Members**
 - Manage Groups
 - Approve Members
 - Add A New Member
 - Custom Profile Fields
- KB / Pages Control
- Manage Articles

Manage Members

Members List

ID	Name	Group	Open Tickets	Tickets	Edit	Delete
1	admin	Administrators	0	0	EDIT	DELETE
2	jcala	Administrators	0	0	EDIT	DELETE
3	rnavez	Administrators	0	0	EDIT	DELETE
4	jmvazquez	Administrators	1	1	EDIT	DELETE
5	eromero	Administrators	0	0	EDIT	DELETE
6	mmorales	Administrators	0	1	EDIT	DELETE
7	M° del Mar Morales Ruiz	Members	2	3	EDIT	DELETE
8	rocio_cliente	Members	0	2	EDIT	DELETE
9	eva_cliente	Members	2	2	EDIT	DELETE
10	Juana Mari Cliente	Members	1	1	EDIT	DELETE
12	javi_cliente	Members	0	0	EDIT	DELETE

Add A New Member

Visualización de usuarios

1. El número de identificación de miembro: Este es el número exclusivo utilizado para identificar a un miembro en particular.

2. Nombre del Usuario: Este es el nombre de usuario del miembro. Al hacer clic en él, se accederá al perfil del mismo.

3. Grupo de miembros: Este es el grupo de usuarios al que esta persona pertenece.

4. Recuento de tickets abierto. Este es el número de entradas que pertenecen a este usuario actualmente en estado abierto.

5. El número total de entradas. Este es el número total de entradas en el sistema pertenecientes a este usuario, independientemente de su estado.

Ordenar por columna

Puede hacer clic en uno de los títulos de las columnas (ID, Nombre, Grupo, Tickets abiertos o entradas) para ordenar las entradas de esa manera. Por ejemplo, al hacer clic en ID ordenará los miembros por número de ID en orden numérico, mientras que al hacer clic en Nombre ordenará por nombre de usuario en orden alfabético. Una vez que haya hecho clic en un encabezado de columna, puede hacer clic

en él de nuevo para alternar entre el orden ascendente y descendente.

La orden de ajuste por defecto es por ID, con los miembros registrados más tempranos en la parte superior de la lista y los miembros más recientes registrados en la parte inferior.

Member Control
Manage your members, groups, custom profile fields and members awaiting validation.

Manage Members

Members List O SEARCH

ID	Name	Group	Open Tickets	Tickets	Edit	Delete
1	admin	Administrators	0	0		
2	jcala	Administrators	0	0		
3	rnavez	Administrators	0	0		
4	jmvazquez	Administrators	1	1		
5	eromero	Administrators	0	0		
6	mmorales	Administrators	0	1		
7	M ^a del Mar Morales Ruiz	Members	2	3		
8	roclio_cliente	Members	0	2		
9	eva_cliente	Members	2	2		
10	Juana Mari Cliente	Members	1	1		
12	javi_cliente	Members	0	0		

Buscar un miembro

Para buscar un miembro, haga clic en el botón de color amarillo "Buscar", en la esquina superior derecha de la lista de los miembros del panel.

Introducir los términos de búsqueda y haga clic en "Buscar" para continuar. Trellis Desk mostrará una lista de todos los usuarios que coincidan con sus criterios de búsqueda.

Member Control
Manage your members, groups, custom profile fields and members awaiting validation.

Manage Members

Members List O SEARCH

ID	Name	Group	Open Tickets	Tickets	Edit	Delete
1	admin	Administrators	0	0		
2	jcala	Administrators	0	0		
3	rnavez	Administrators	0	0		
4	jmvazquez	Administrators	1	1		
5	eromero	Administrators	0	0		
6	mmorales	Administrators	0	1		
7	M ^a del Mar Morales Ruiz	Members	2	3		
8	roclio_cliente	Members	0	2		
9	eva_cliente	Members	2	2		
10	Juana Mari Cliente	Members	1	1		
12	javi_cliente	Members	0	0		

Add A New Member

Edición o eliminación de un usuario

Diríjase a la sección Management. Haga clic en Administrar miembros.

Aparece la lista de los miembros, que muestra los nombres y cuentas de entradas de los usuarios registrados en el sistema de asistencia técnica.

Hacer clic en el botón azul "Editar" o "Eliminar" junto al usuario que desee modificar o borrar. Parámetros:

Nombre de usuario

El nombre para identificarlo.

Correo electrónico

La que haya proporcionado el usuario.

Contraseña

La que esta persona utiliza para iniciar sesión.

Título

Como puede ser *administrador, especialista de apoyo o experto residente en todo.*

Grupo

Al que esta persona pertenece.

Zona Horaria

La del lugar en el que vive el usuario.

DST activo

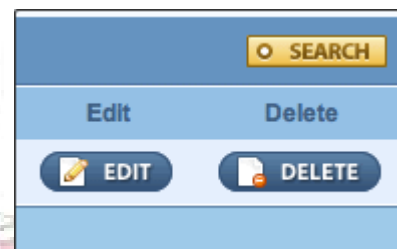
Esta opción se utiliza si la zona horaria del usuario es horario de verano.

Idioma

El que utiliza en su servicio de asistencia.

Apariencia

La que utiliza.



 A screenshot of a form titled 'Editing Member: Bill Gates'. The form has a section header 'General Information' and contains four fields: 'Username' with the value 'Bill Gates', 'Email' with the value 'billg@microsoft.com', 'Password' (empty), and 'Title' with the value 'The Big Cheese'.

Editor de texto enriquecido

Si está "Activado", este usuario podrá utilizar varias opciones de formato de texto al escribir las respuestas.

Notificaciones por correo electrónico

Si esta opción se activa, este usuario recibirá alertas de correo electrónico para los eventos que se especifiquen en las notificaciones que se establecen a continuación.

Tipo de Email

Las alertas de correo electrónico enviadas a este usuario estarán en formato de texto plano o HTML.

Notificaciones para

Si las notificaciones de correo electrónico están habilitadas para este usuario.

Configuración Ban

Si ninguna de estas opciones se configura en "Sí", no se podrá acceder a esa sección.

Clic en "Editar miembros" una vez que haya terminado.

Cambio de Firma de un Miembro

Vaya a la sección *Management*. Haga clic en Administrar miembros.

Edición de un Usuario Firma

En la lista de los miembros del panel, clic en el que quieras editar.

Viewing Member: Bill Gates	
Username	Bill Gates
Email	billg@microsoft.com
Group	Members
Local Time	Dec 3 2007, 8:32 PM
Joined	Today, 7:09 PM
Open Tickets	1
Tickets	1
Rating	☆☆☆☆☆
Modify Account Edit Signature View Tickets Submit A Ticket Delete Account	

En la parte inferior, haga clic en el botón blanco "Editar firma".

Si se marca la casilla "Añadir firma de respuestas por defecto", se añadirá automáticamente la firma a cada respuesta escrita por ese miembro.

Clic en "Editar firma" una vez que haya finalizado.

Visualización de todas las entradas presentadas por un miembro

Diríjase a la sección "Management". Haga clic en Administrar miembros.

Haga clic en el nombre que desea editar.

Viewing Member: Bill Gates	
Username	Bill Gates
Email	billg@microsoft.com
Group	Members
Local Time	Dec 3 2007, 8:32 PM
Joined	Today, 7:09 PM
Open Tickets	1
Tickets	1
Rating	☆☆☆☆☆
Modify Account Edit Signature View Tickets Submit A Ticket Delete Account	

En la parte inferior, clic en el botón "Ver Entradas", para visualizar todas las entradas de tickets para ese usuario.

Ticket List	
ID	Subject
5	Need help installing iWork on my Mac
My Assigned Tickets RSS Feed Edit My	

Realizar un ticket desde un determinado miembro

Diríjase a la sección "Management". Haga clic en Administrar miembros.

Haga clic en un determinado miembro.

Viewing Member: Bill Gates	
Username	Bill Gates
Email	billg@microsoft.com
Group	Members
Local Time	Dec 3 2007, 8:32 PM
Joined	Today, 7:09 PM
Open Tickets	1
Tickets	1
Rating	☆☆☆☆☆
Modify Account Edit Signature View Tickets Submit A Ticket Delete Account	

En la parte inferior hacer clic en el botón "Enviar un Ticket".

A continuación seleccione un departamento a presentar este ticket, escriba el asunto y seleccione prioridad. Finalmente, haga clic en "Enviar Ticket" para continuar.

Para realizar un ticket: poner un asunto, seleccionar un nivel de prioridad, y escribir un mensaje en relación al ticket. Una vez que haya terminado, haga clic en el "Enviar Ticket" para guardar esta entrada. Este será presentado en la cuenta del cliente.

Submit A Ticket: Test Department	
Subject	
Priority	Low v

Añadir una cuenta de usuario nuevo

Para agregar manualmente una nueva cuenta de usuario, ir a la sección "Management". Haga clic en Agregar un nuevo miembro en el menú de la izquierda.

Hacer clic en el botón inferior "Agregar miembro" una vez que haya terminado.

Add A New Member	
General Information	
Username	
Email	
Password	
Title	

Aprobación de las cuentas de miembros pendientes por validar.

Dirigirse a la sección "*Management*". En el menú izquierdo de la pantalla, haga clic en Aprobar Miembros.

Mensaje de error Red

Si intenta aprobar cuentas de miembros y aparece un mensaje de error de red significa que no hay cuentas pendientes para validar.

2.5. Gestión de GRUPOS

Visualización de grupos de usuarios

Ir a la sección "*Management*". Haga clic en Gestionar grupos.

Visualización de grupos

Manage Groups				
Group List				
ID	Name	Members	Edit	Delete
1	Members	1	EDIT	DELETE
2	Guests	0	EDIT	DELETE
3	Validating	0	EDIT	DELETE
4	Administrators	1	EDIT	DELETE
5	Staff	0	EDIT	DELETE
Add A New Group				

1. Número de identificación del grupo

Este es un número exclusivo utilizado para identificar a un grupo en particular.

2. Nombre del grupo

Este es el título del grupo. Al hacer clic en él, le llevará a un listado de los miembros de ese grupo.

3. Número de miembros

Este es el número total de usuarios que pertenecen a ese grupo.

Adición de un nuevo grupo de usuarios

Para agregar un nuevo grupo de usuarios diríjase a la sección "Management". Haga clic en el botón inferior "Agregar un nuevo grupo".

Nombre

El nombre para el nuevo grupo de usuarios.

Acceso a los componentes

Elija si desea que los miembros del grupo puedan acceder a los tickets o la base de datos de los clientes.

Puede...

Seleccione las tareas que los miembros de este grupo pueden realizar.

Max Upload Tamaño

Si los miembros de este grupo pueden adjuntar archivos a entradas, especifique el tamaño (en bytes) que pueden tener sus archivos adjuntos.

ACP Acceso

Si se establece en "Sí", los miembros de este grupo podrán acceder al Panel de Control de Administración.

Permisos ACP

Si los miembros de este grupo pueden acceder al Panel de Control de Administración, seleccionar qué partes del ACP pueden acceder.

ACP Departamento de Permisos

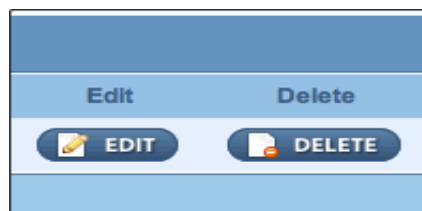
Si los miembros de este grupo pueden acceder al Panel de Control de Administración, seleccione qué departamentos pueden ver.

Haga clic en el botón "Agregar grupo" una vez que haya terminado.

Edición o eliminación de un grupo de usuarios

Dirigirse a la sección "Management". En el menú de la izquierda, haga clic en Gestionar grupos.

En los grupos, hacer clic en el botón azul "Editar" o "Borrar" para modificar o eliminar un grupo de usuarios.



2.6. Gestión de perfiles de campos personalizados

Perfil campos personalizados

Dirigirse a la sección "Management". En el menú de la izquierda, haga clic en Perfil campos personalizados.

La lista de campos personalizados es la siguiente:

Manage Custom Profile Fields						
Custom Profile Fields List						
ID	Name	Key	Type	Required	Edit	Delete
1	Mac or PC?	macorpc	Drop-Down	Yes	EDIT	DELETE
2	Do you use Twitter?	twitter	Drop-Down	Yes	EDIT	DELETE
Add A New Field						

1. Número de identificación de campo

2. Nombre del grupo

Es el nombre del grupo, como se muestra a los clientes y empleados.

3. Key Field

Este es el identificador en minúsculas/alfanumérico único utilizado por un campo.

4. Tipo de campo

Las opciones disponibles incluyen *campo de texto*, *área de texto*, *lista desplegable*, *casilla de verificación*, y *la radio*.

5. Obligatorio

En caso afirmativo, el usuario debe rellenar este campo cuando se actualiza su información de perfil.

Adición de un nuevo perfil de campos personalizados

Ir a la sección "*Management*". En el menú gris izquierdo, haga clic en Perfil campos personalizados.

En la parte inferior haga clic en el botón blanco "agregar un nuevo campo" y verá la lista de campos personalizados siguiente:

Nombre

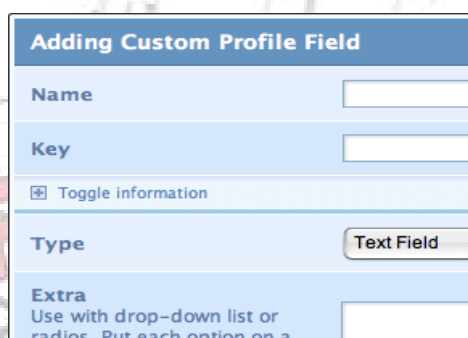
Es el nombre como debe aparecer tanto para los clientes y empleados.

Clave

Asignar un identificador en minúsculas/alfanumérica única de su nuevo campo.

Tipo

Las opciones disponibles incluyen *campo de texto*, *área de texto*, *lista desplegable*, *casilla de verificación*, y *la radio*.



Adding Custom Profile Field	
Name	
Key	
☒ Toggle information	
Type	Text Field
Extra	Use with drop-down list or radios. Put each option on a

Extra

Si selecciona *la lista desplegable* o *la radio* como el tipo de campo, la lista de sus opciones aquí. Haga clic en la "información Toggle" enlace de abajo esta opción para ver un ejemplo.

Necesario

Si se establece en "Sí", el usuario debe rellenar este campo cuando actualicen su información de perfil.

Mostrar en el Registro

Si se establece en "Sí", el usuario debe rellenar este campo cuando se registran por su cuenta.

Mostrar en Ver Ticket

Si se establece en "Sí", el campo de perfil personalizado (y la respuesta del miembro) se mostrará a todos los miembros.

Staff Only

Si se establece en "Sí", sólo los miembros del personal con acceso ACP podrán ver y editar este campo, los clientes no serán capaces de ver o dar una respuesta a la misma.

Permisos de grupo

Seleccione el grupo, o grupos, al que su nuevo campo personalizado debe ponerse a disposición.

Haga clic en el botón "Agregar campo" una vez que haya finalizado.

Edición o eliminación de un perfil de campo personalizado

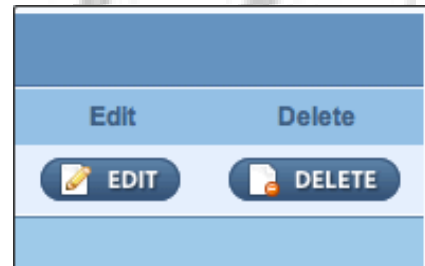
Diríjase a la sección "Management". En el menú de la izquierda, haga clic en Perfil campos personalizados.

Edición de un campo personalizado

Haga clic en el botón "Editar" junto al campo que desea modificar. Será llevado a la pantalla en la que puede modificar todas las configuraciones que se desee.

Eliminación de un campo personalizado

Haga clic en el botón "Borrar" junto al campo que desea eliminar. Aparecerá un mensaje de confirmación, lo que garantiza que usted realmente desea eliminar este campo. Haga clic en "OK" para hacerlo.



2.7. Conocimientos de control

KB Gestión de artículos

Manage Articles				
Articles List				SETTINGS
ID	Name	Description	Edit	Delete
1	Reach us via telephone	If you'd prefer, you can contact our support team via telephone.	EDIT	DELETE
2	Visit a store near you	Stop into one of our hundreds of retail stores for product support.	EDIT	DELETE
3	Locating your product serial number	Learn where you can find your product's serial number.	EDIT	DELETE
Add A New Article				

1. Número de identificación del artículo

Este es el número único que se utiliza para identificar un artículo en particular KB.

2. Nombre del artículo

Este es el nombre del artículo.

3. Descripción del artículo

Esta es una breve descripción del contenido real del artículo.

Para ver la lista de artículos se realizará lo siguiente:

Manage Articles

Puede hacer clic en uno de los títulos de las columnas (**ID**, **Nombre** o **Descripción**) para ordenar los artículos. Por ejemplo, al hacer clic en **ID** va a clasificar los artículos por número de ID en orden numérico, mientras que al hacer clic en **Nombre** clasificará por sus títulos en orden alfabético. Una vez que haya hecho clic en un encabezado de columna, puede hacer clic en él de nuevo para alternar entre el orden ascendente y descendente.

Por defecto los artículos se ordenan por ID, los más antiguos están en la parte superior de la lista y los más recientes en la parte inferior.

Añadir un artículo nuevo

Para añadir un nuevo artículo a su base de conocimientos, diríjase a Gestión, bajo KB/Control de páginas y haga clic en Agregar un nuevo artículo.

Título

El título deseado para su artículo, visible a los clientes y el personal.

Categoría

La categoría en la que el artículo debe ser guardado.

Descripción

Un breve resumen del artículo.

Palabras clave

Proporcionar varias palabras clave (separados por coma) que describen el contenido de ese artículo. Se pueden utilizar como parte de su índice de búsqueda de la base de conocimiento.

Seguridad

Seleccionar desactivar los comentarios del artículo para evitar que el artículo sea valorado por los clientes.

Cuerpo del artículo

Escriba su artículo en el cuadro de entrada de texto.

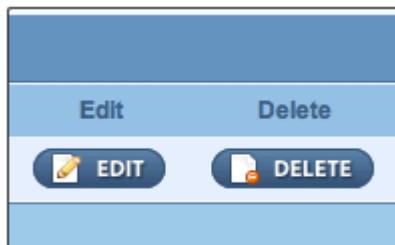
Haga clic en "Añadir artículo" botón una vez que haya terminado.



Add A New Article	
Title	
Category	Support Information 
Description	
 Toggle information	
Keywords	

Editar o eliminar un artículo

Para administrar los artículos diríjase a Gestión, sección ACP, Administrar artículos. Desde ahí se podrá eliminar o editar un artículo.



KB Category Management

Viendo categorías

Para ver una lista de las categorías diríjase a **Gestión, Administrar categorías**.

La lista de categorías muestra los nombres y las descripciones de las categorías en la base de conocimiento.

Manage Categories					
Categories List					SETTINGS
ID	Name	Description	Articles	Edit	Delete
1	Support Information	Basic company contact information and details.	3	EDIT	DELETE

1. Número de identificación Categoría

Este es el número exclusivo utilizado para identificar a una categoría particular KB.

2. Nombre Categoría

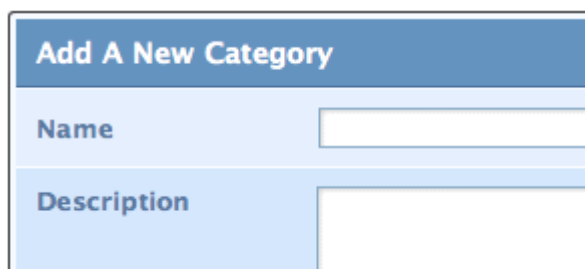
Este es el nombre de la categoría KB.

3. Descripción de la categoría

Esta es una breve descripción del tipo de artículos que se encuentran en esta categoría.

Añadir una categoría nueva

Para agregar una nueva categoría ir a **gestión, KB/ Control de páginas, Administrar categorías**.



Add A New Category	
Name	
Description	

Nombre

El nombre para su categoría, visible a los clientes y el personal.

Descripción

Una breve descripción del tipo de artículos que se encuentran en esta categoría.

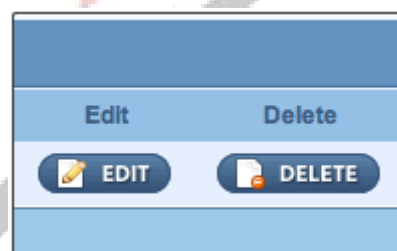
Haga clic en **"Agregar categoría"** botón una vez que haya terminado.

Edición o eliminación de una categoría

En la lista de categorías haga clic en **Gestión, KB/Control Páginas, Administrar categorías**.

Hacer clic en editar o borrar junto a la categoría que se desea modificar.

Se pueden mover todos los artículos contenidos en esta categoría junto con todos sus artículos. Una vez realizada la selección hacer clic en eliminar categoría.



Edit	Delete
 EDIT	 DELETE

Gestión de páginas personalizadas

Visualización de páginas personalizadas

Para ver una lista de las páginas personalizadas, diríjase a Gestión, KB/Control de Páginas, Administrar páginas personalizadas.

La lista de páginas personalizadas muestra los nombres y descripciones de las páginas personalizadas que haya configurado en su servicio de asistencia.

Manage Custom Pages				
Custom Pages List				
ID ¹	Name ²	Description ³	Edit	Delete
1	Test Page	This is a test page that can be deleted at any time.	EDIT	DELETE
Add A New Custom Page				

1. Número de identificación de la página

Este es el número exclusivo utilizado para identificar una página personalizada en particular.

2. Nombre de la página

Este es el nombre de la página personalizada.

3. Descripción de la página

Esta es una breve descripción del contenido real de la página.

Ordenación por columna

Puede hacer clic en uno de los títulos de las columnas (**ID**, **Nombre** o **Descripción**) para ordenar los artículos. Por ejemplo, al hacer clic en **ID** va a clasificar los artículos por número de ID en orden numérico, mientras que al hacer clic en **Nombre** clasificará por sus títulos en orden alfabético.

Una vez que haya hecho clic en un encabezado de columna, puede hacer clic en él de nuevo para alternar entre el orden ascendente y descendente.

La configuración por defecto es por ID, con las primeras páginas creadas en la parte superior de la lista y las páginas de la más reciente creación en la parte inferior.

Cómo agregar una nueva página personalizada

Para agregar una nueva página personalizada a la asistencia técnica, diríjase a Gestión, en el menú de la izquierda, bajo **KB / Páginas de control**, haga clic en **Agregar una nueva página personalizada**.

Nombre

El nombre para su página, visible a los clientes y el personal.

Descripción

Un breve resumen de los contenidos de su página.

Uso del contenido

Para utilizar un archivo de plantilla (Tpl) para la página, seleccione "Archivo de plantilla". Para escribir su propio contenido en el cuadro de entrada de texto, seleccione "Contenido RTE".

Nombre de la plantilla

Si ha seleccionado "Archivo de plantilla" introduzca el nombre del archivo de plantilla a utilizar. El archivo de plantilla debe existir en el directorio actual de su asistencia técnica.

Cuerpo de Página

Si seleccionó Contenido RTE, escriba el contenido de la página en el cuadro de entrada de texto.

Haga clic en el botón **"Añadir página personalizada"** una vez que haya terminado.

Edición o eliminación de una página personalizada

Para gestionar sus páginas personalizadas, diríjase a la sección Management, en el menú de la izquierda, bajo **KB / Control de Páginas**, haga clic en **Administrar páginas personalizadas**.

La **lista de páginas personalizadas** muestra los nombres y descripciones de las páginas personalizadas que estén configurados en el servicio de asistencia.

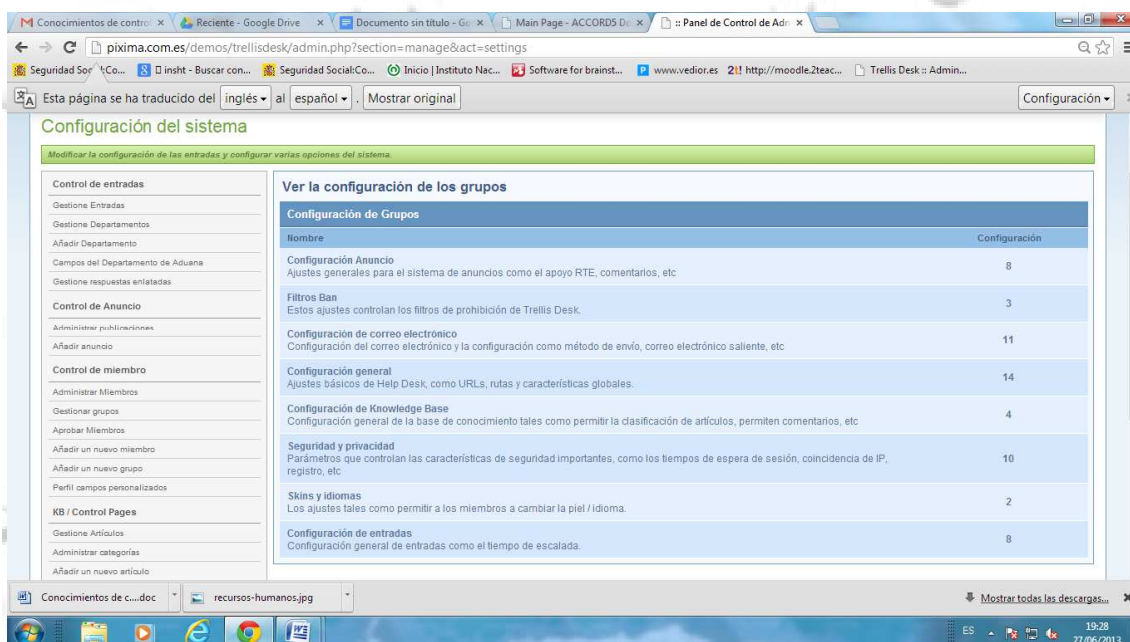
En la lista de páginas personalizadas, pulsar sobre el botón **"Editar"** junto a la página que se desea modificar.

En la lista de páginas personalizadas, pulsar sobre el botón **"Borrar"** junto a la página que desea eliminar. Aparecerá un mensaje de confirmación. Hacer clic en **"OK"** para confirmarlo.

2.8. CONFIGURACIÓN DE SISTEMA

Configuración de Grupos

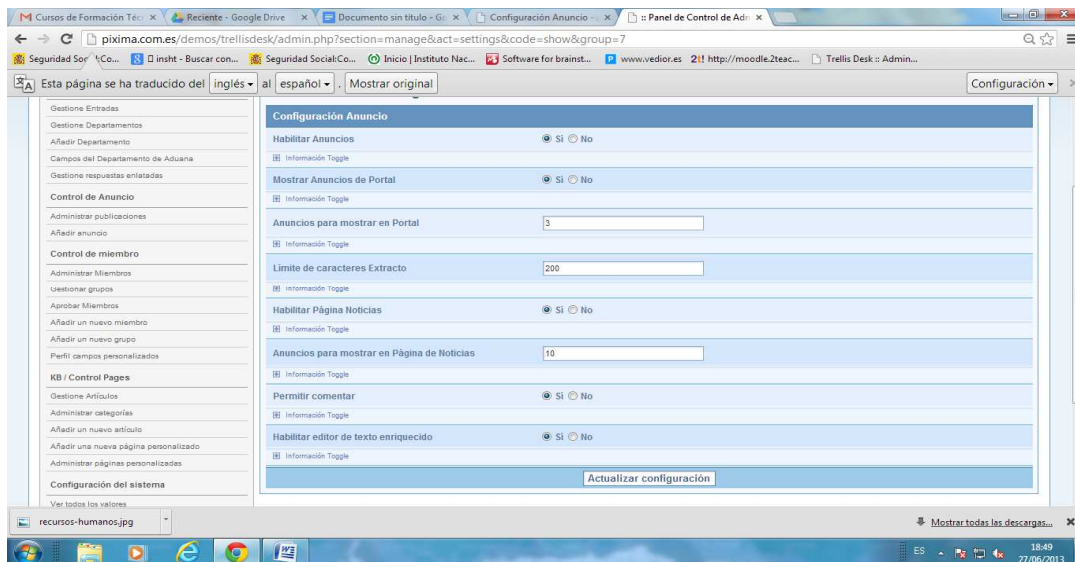
Una vez en el menú Management vamos hacia Configuración de sistema, al hacer clic encima aparecerá:



Configuración de un Anuncio.

Para ajustar la configuración del aviso, diríjase a la sección **"Management"**. En el menú de la izquierda, bajo **Configuración del sistema**, haga clic en **ver todos los valores**. Luego, en la siguiente página, haga clic en **Configuración del aviso**.

Usted será recibido con la pantalla de **configuración del anuncio**. En esta pantalla aparece:



Habilitar Anuncios; esta opción permite que los anuncios que se creen sean leídos por todos.

Mostrar Anuncios de Portal; Si se establece en "Sí", una sección de anuncios será añadida a la entrada que muestra relaciones para cada artículo.

Anuncios que se mostrarán en el Portal; número de anuncios que se mostrarán.

Límite de caracteres para la descripción de relaciones; Si usted no ha proporcionado una descripción de uno de sus anuncios, Trellis Desk mostrará los primeros **X** caracteres de la convocatoria como una relación. Puede dejar este campo en blanco para desactivar esta función.

Habilitar Página de Noticias; Si se establece en "Sí", su servicio de asistencia tendrá una página de noticias dedicado que muestra anuncios completos.

Anuncios para mostrar en Página de Noticias; En este cuadro, introduzca el número de anuncios recientes que le gustaría aparecer en la página de noticias.

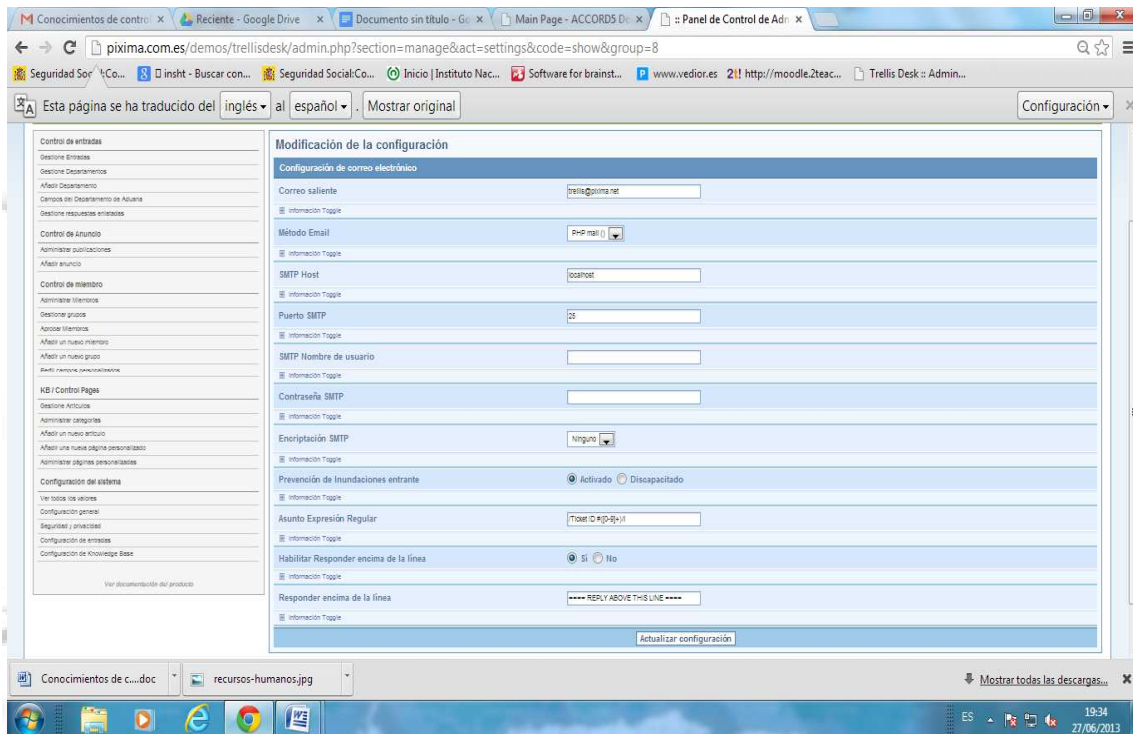
Permitir comentar; Si se establece en "Sí", los usuarios podrán hacer comentarios sobre los anuncios, siempre y cuando sus permisos de grupo lo permitan.

Habilitar editor de texto enriquecido; Si se establece en "Sí", los miembros serán capaces de utilizar el editor de texto enriquecido TinyMCE al componer comentarios.

Configuración de Correo Electrónico

Al hacer clic en configuración de correo electrónico aparecerá la pantalla que se observa a continuación, la cual permite hacer modificaciones con respecto al correo.

Una vez modificado los campos que se quiera, habrá que marcar "actualizar configuración".



Opciones De Configuración General

HelpDesk Nombre

El nombre de helpdesk, visible a los clientes y el personal.

Habilitar la compresión GZIP

Si su servicio de hosting soporta la compresión GZIP, se debe activar. Salida HTML en el navegador será comprimido, reduciendo los tiempos de carga molestos.

Artículos recientes para mostrar

Este es el número de artículos recientes KB que aparecerá en su portal de asistencia técnica.

Artículos para mostrar

Este es el número de artículos de divulgación KB que aparecerá en su portal de asistencia técnica.

Correo saliente

Este es el "De" dirección de correo electrónico que se utilizará en todos los correos electrónicos que Trellis Desk envía.

Directorio de carga

Esta es la ruta completa al directorio de Trellis Desk 'archivos'.
(Ejemplo: **no** *http://www.yourdomainhere.com/support/uploads*, sino */ home / usuario / public_html / support / uploads*)

Subir URL

La dirección URL completa al directorio por sus TD 'archivos'.
(Ejemplo: *http://www.yourdomainhere.com/support/uploads*, **no** */ home / usuario / public_html / support / uploads*)

Permitir cargar extensiones

Los tipos de archivos que las personas pueden subir, los separan con un |.

Domino Cookies

Este es el dominio que Trellis Desk utilizará al configurar las cookies,
Usar: ***yourdomainhere com.***

Prefijo Cookies

Este es un prefijo que Trellis Desk añadirá a los nombres de cookies; útil cuando se está ejecutando varias copias de TD.

Ruta Cookies

La ruta de acceso relativa a la instalación de Trellis, lo que normalmente se queda en blanco.

Hora Offset

Si el servidor no está correctamente configurado en GMT, introducir la hora y comunicar después a nuestro servidor.

Minuto Offset

Si el servidor no está correctamente configurado en GMT, introduzca los minutos.

Mostrar ACP Inline Ayuda

Si se establece en "Sí", usted encontrará útiles **"información Toggle"** vínculos de todo el ACP que pueden ayudarle cuando usted no está seguro de un ajuste en particular.

Una vez que haya terminado, hacer clic en **"Configuración de la actualización"**.

Seguridad y privacidad

Permite el registro

Si se establece en "Sí", los invitados podrán registrar cuentas de asistencia técnica y convertirse en miembros.

Requerir Email Validation

Si se establece en "Sí", los solicitantes tendrán que confirmar sus direcciones de correo electrónico antes de que se coloquen en los miembros del grupo.

Requerir validación administración

Si se establece en "Sí", el administrador debe aprobar manualmente los nuevos registros de usuario.

Email Validation Expiración

El número de horas que quedan antes de que un código de validación de email expire.

Caducidad de contraseña de validación

El número de horas que quedan antes de que un código de restablecimiento de contraseña expire.

Tiempo de espera de sesión

El número de minutos que una sesión de usuario se prolonga hasta que expire.

Habilitar CAPTCHA

Si se establece en "Sí", en algunas formas, los usuarios tendrán que introducir uno de estos códigos para demostrar que son humanos.

Compruebe Sesión IP

Si se establece en "Sí", durante la carga, la dirección IP de un usuario se compara con la IP almacenada en la base de datos.

Habilitar Tokens Formulario

Si se establece en "Sí", un hash testigo aleatorio será verificado contra la base de datos sobre cada forma de disuadir la actividad de spam.

Compruebe Token IP

Si se establece en "Sí", la dirección IP del usuario se verifica con cada token formulario.

Una vez que haya terminado de configurar los ajustes, haga clic en **"Configuración de la actualización"**.

Configuración de entradas

Permitir Nuevas Entradas

Si se establece en "Sí", los usuarios de asistencia técnica podrán enviar nuevos tickets. Recomendado.

Habilitar KB Sugerencias

Si se establece en "Sí", Trellis Desk buscará en su base de conocimientos y ofrecerá sugerencias de artículos para el usuario antes de la presentación de su billete.

Permitir Responder Puntuación

Si se establece en "Sí", sus clientes podrán responder las entradas con un *pulgar hacia arriba* o un *pulgar hacia abajo*.

Prioridades de color

Si se establece en "Sí", las prioridades en la lista de tickets será un código de colores y así facilitar la identificación.

Habilitar editor de texto enriquecido

Si se establece en "Sí", los usuarios podrán usar el editor de texto enriquecido TinyMCE al componer respuestas de entradas. Muy recomendable.

Permitir anexos

Si se establece en "Sí", los usuarios podrán adjuntar archivos a los boletos, siempre y cuando los permisos de grupo y el departamento permiten que esto suceda.

Permitir a los invitados entradas de correos electrónicos de notificación

Si se establece en "Sí", los clientes tendrán la opción de recibir notificaciones por correo electrónico cuando se han realizado cambios a su ticket.

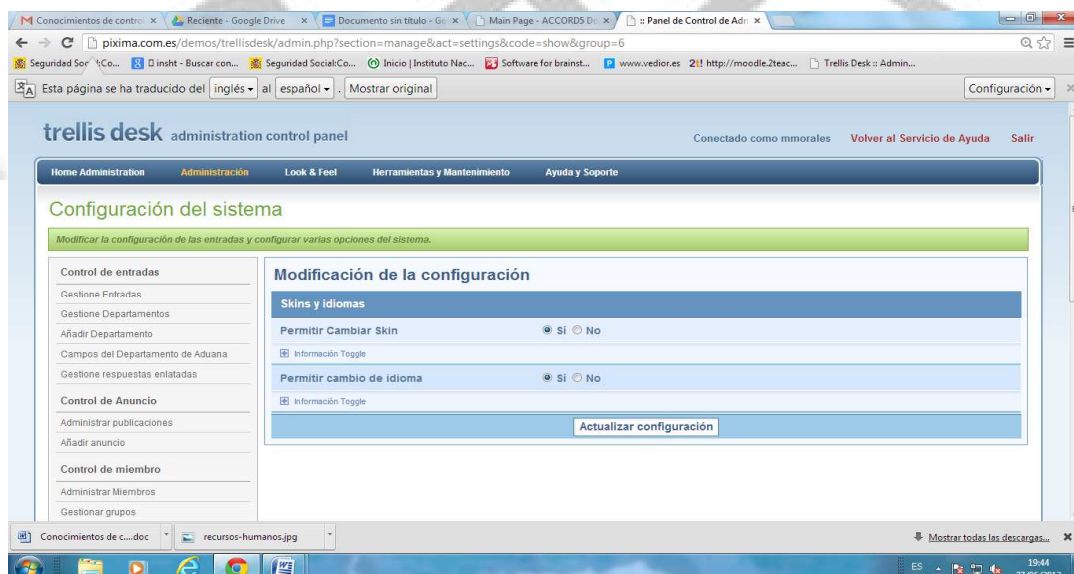
Permitir Actualización Invitado

Si se establece en "Sí", los clientes podrán actualizar a una cuenta de usuario registrado con sólo proporcionar información adicional, en lugar de tener que registrarse en la forma habitual.

Una vez que haya terminado de configurar los ajustes, haga clic en **"Configuración de la actualización"**

Skins e Idiomas

Al hacer clic sobre Skins e Idiomas y aparecerá la pantalla que se muestra a continuación, la cual permite modificar el tema de la aplicación (Skin) y el Idioma.



Configuración de Base de Conocimientos

Habilitar Conocimientos

Si se establece en "Sí", los usuarios de asistencia técnica podrán hacer un recorrido alrededor de su base de conocimiento.

Permitir Puntuación

Si se establece en "Sí", los usuarios podrán puntuar los artículos tipo, siempre y cuando sus permisos de grupo se lo permitan.

Permitir comentar

Si se establece en "Sí", los usuarios podrán comentar los artículos, siempre y cuando sus permisos de grupo se lo permitan.

Habilitar editor de texto enriquecido

Si se establece en "Sí", los miembros serán capaces de utilizar el editor de texto enriquecido TinyMCE al componer comentarios.

Una vez que haya terminado de configurar los ajustes, haga clic en **"Configuración de la actualización"**

3. Look & Feel

3.1. Gestión Skins

SKINS

El panel en el que aparece la **lista de temas (Skins)** muestra los nombres de los distintos temas "Skins" disponibles en el sistema de asistencia.

A continuación, se analizará más de cerca el panel de la **Lista de Piel**.

Manage Skins							
Skin List							
Name	Default	CSS	Wrapper	Templates	Export	Edit	Delete
Trellis Desk Classic	Make Default	CSS	Wrapper	Templates	EXPORT	EDIT	DELETE
Trellis Desk Default	Is Default	CSS	Wrapper	Templates	EXPORT	EDIT	DELETE

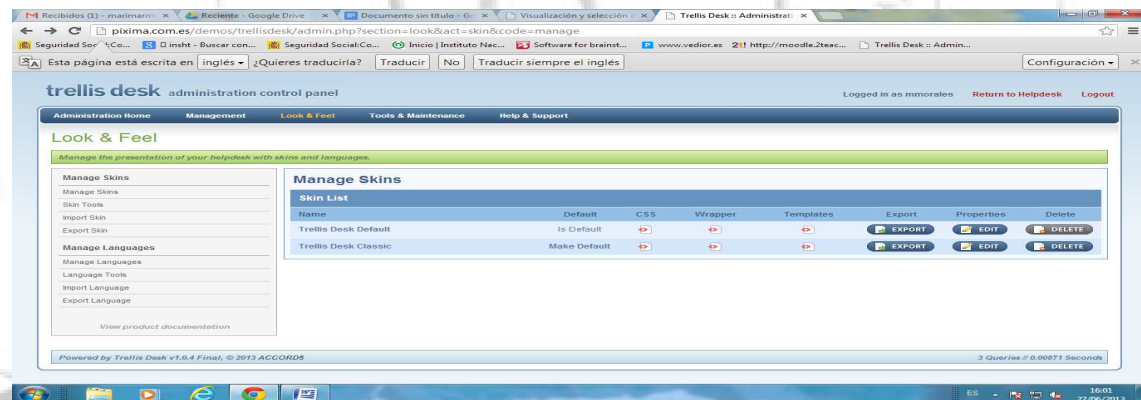
1. Nombre de la piel

Este es el nombre que se utiliza para identificar una piel, visible tanto para los clientes y el personal.

2. La piel por defecto

La piel por defecto actual está marcado con la etiqueta "es la opción predeterminada". Para cambiar el skin por defecto de su servicio de ayuda, haga clic en "Establecer como predeterminado" mensaje que aparece junto a la piel que desea establecer como nuevo valor predeterminado.

En esta pantalla el programa permite editar, exportar y borrar los skins en cuestión.

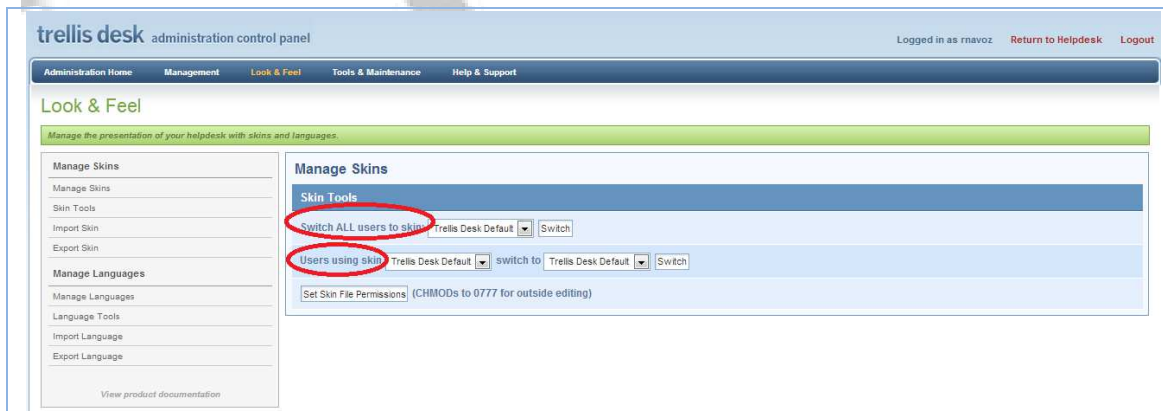


Herramientas de la piel

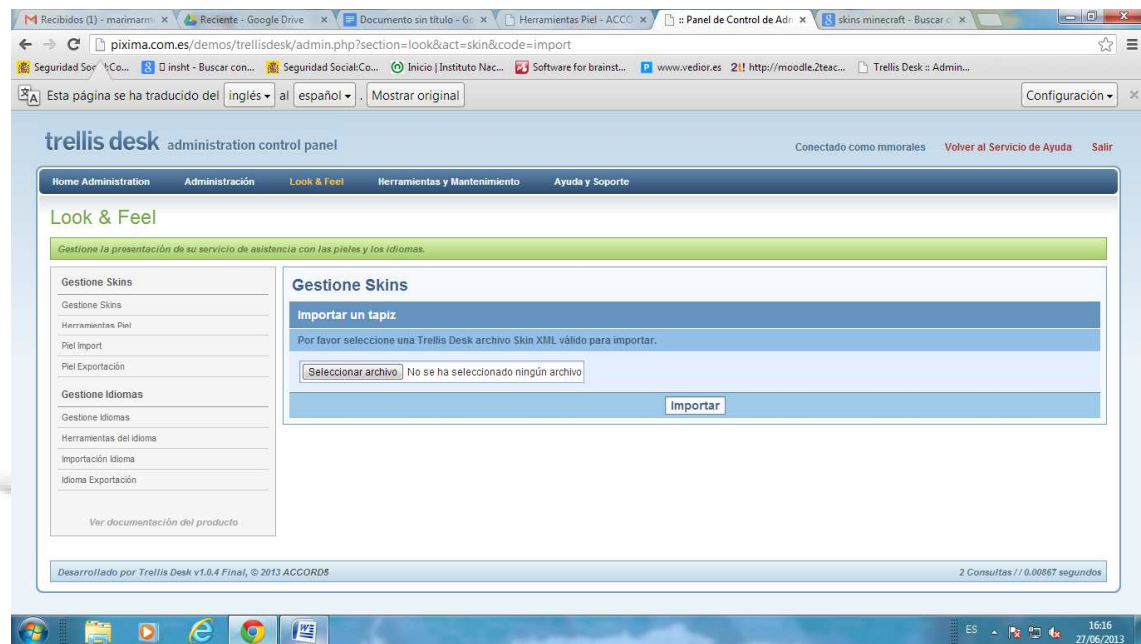
Para llegar hasta esta parte de la sección, se debe acceder a través de "Herramientas de la piel" que se encuentra dentro del menú de "Look & Feel"

Las opciones que presenta son las siguientes:

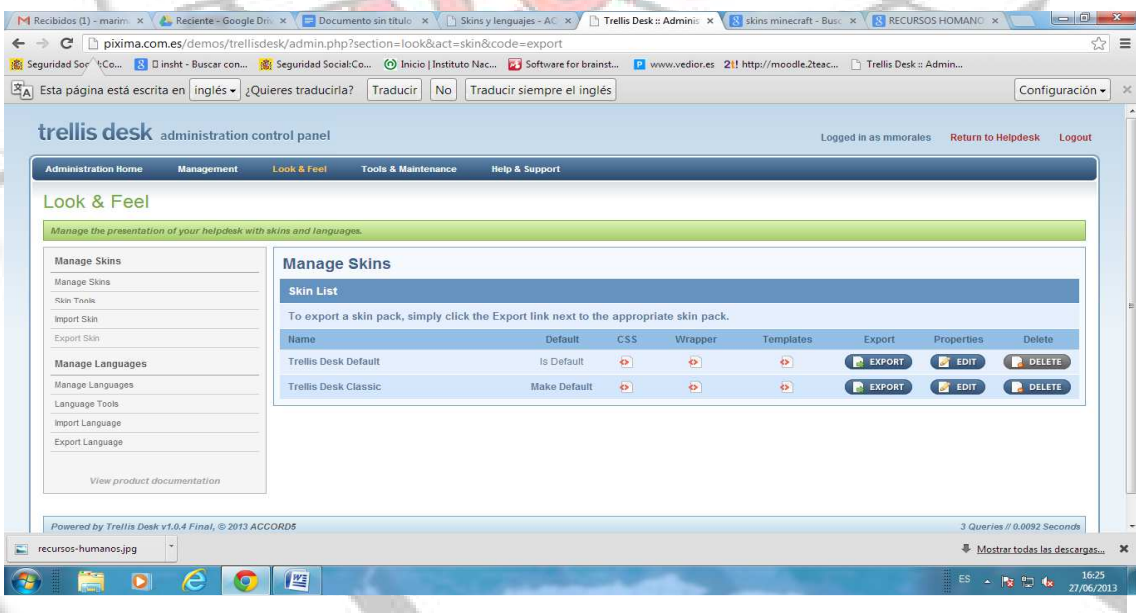
- Desconecte todos los usuarios de la piel.
- Cambiar la piel de los usuarios.



Importar skin

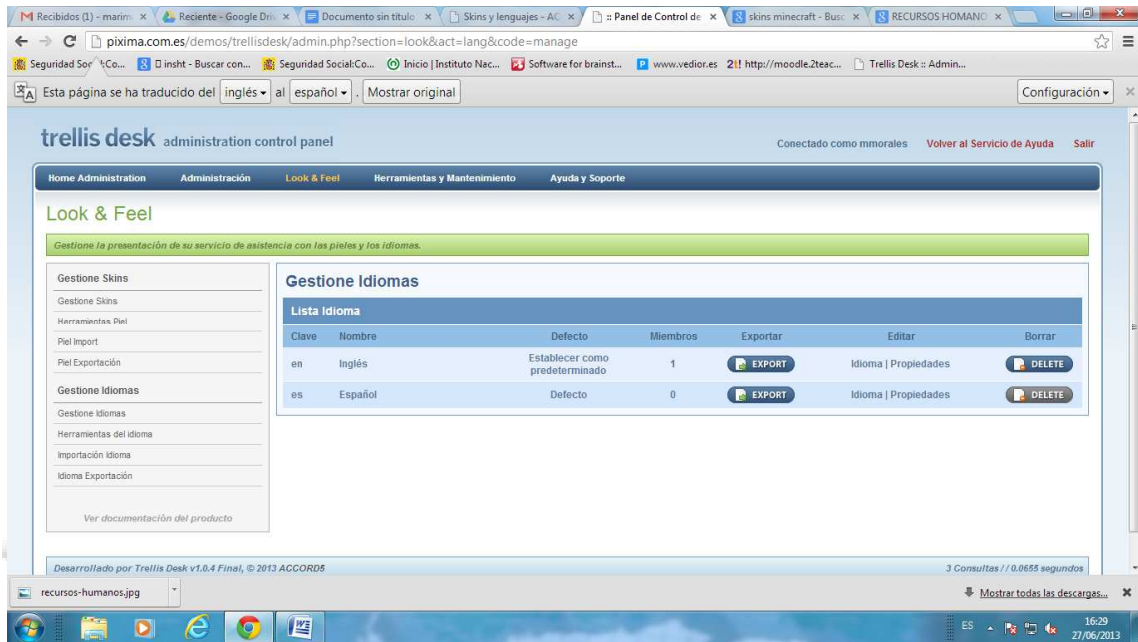


Exportar skins



3.2. Gestión de Idiomas

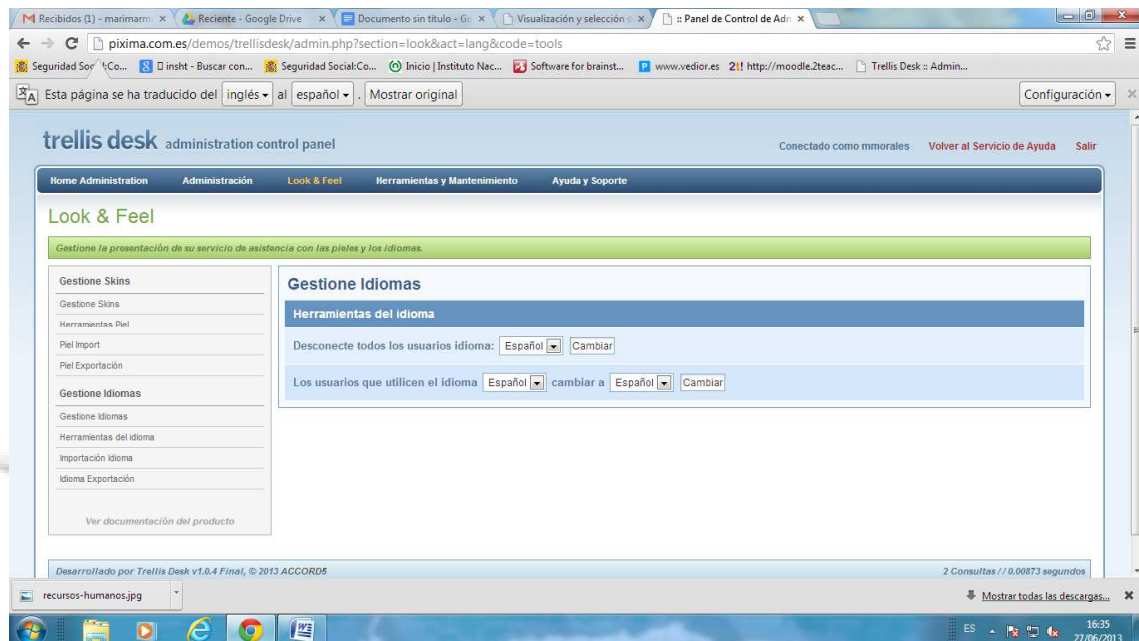
El panel de la lista de idiomas muestra las claves, nombres, y cuenta con miembros de los idiomas disponibles en el sistema de asistencia técnica.



- 1. Clave Idioma:** Es el código único utilizado para identificar un idioma en particular; también el nombre de la carpeta en el *idioma* del directorio de su sistema Trellis Desk.
- 2. Nombre del idioma:** El título estándar de este idioma.
- 3. Lenguaje por defecto:** Su idioma predeterminado actual está marcada con una etiqueta "**Default**". Para cambiar el idioma predeterminado del servicio de ayuda, haga clic en el botón "Default" al lado de la piel que desea establecer como nuevo valor predeterminado.
- 4. Recuento miembro:** El número de miembros de la mesa de ayuda que utilizan este idioma.

Manage Languages						
Language List						
Key	Name	Default	Members	Export	Edit	Delete
en	English	Default	1	EXPORT	Language Properties	DELETE

Herramienta de idioma



El panel de la lista de idiomas muestra un resumen de los idiomas disponibles en el sistema de asistencia. En la lista Idioma, bajo "Edit", haga clic en la opción **"Propiedades"** que aparece junto al idioma que desea modificar. Accederá a la **edición de propiedades** de pantalla que permite ajustar un par de ajustes de este idioma:

1. Nombre:

El nombre por defecto de este idioma, como se muestra a los clientes y empleados.

2. Clave:

El nombre de la carpeta de este idioma en el interior del *directorio del mismo* en su sistema de Trellis Desk.

Haga clic en el botón **"Editar propiedades"** una vez que haya terminado.

Edición de un idioma

En la lista Idioma, bajo "Edit", haga clic en el **"idioma"** (enlace que se corresponde con el idioma que desea modificar). Usted será llevado a la pantalla **de Lista de Archivos de Lenguaje** en la que puede seleccionar un archivo de idioma para editar. Una vez que haya terminado de editar las cadenas de un archivo concreto, haga clic en el botón **"Edit Language File"** para guardar los cambios.

Eliminación de un idioma

En la lista Idioma, haga clic en el botón **"Borrar"** junto al idioma que desea eliminar. Aparecerá un mensaje de confirmación, lo que garantiza que usted realmente desea eliminar este idioma. Haga clic en **"OK"** para confirmar.

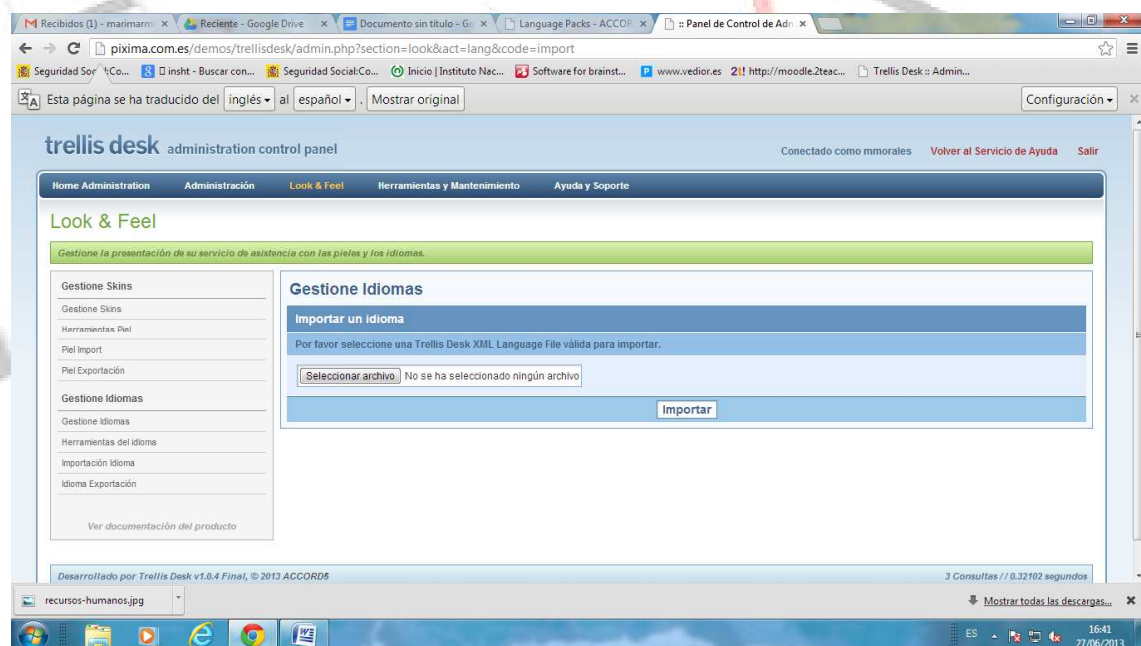
No se puede eliminar un idioma si se establece actualmente como predeterminada helpdesk.

Importar Idioma

La importación de un nuevo idioma



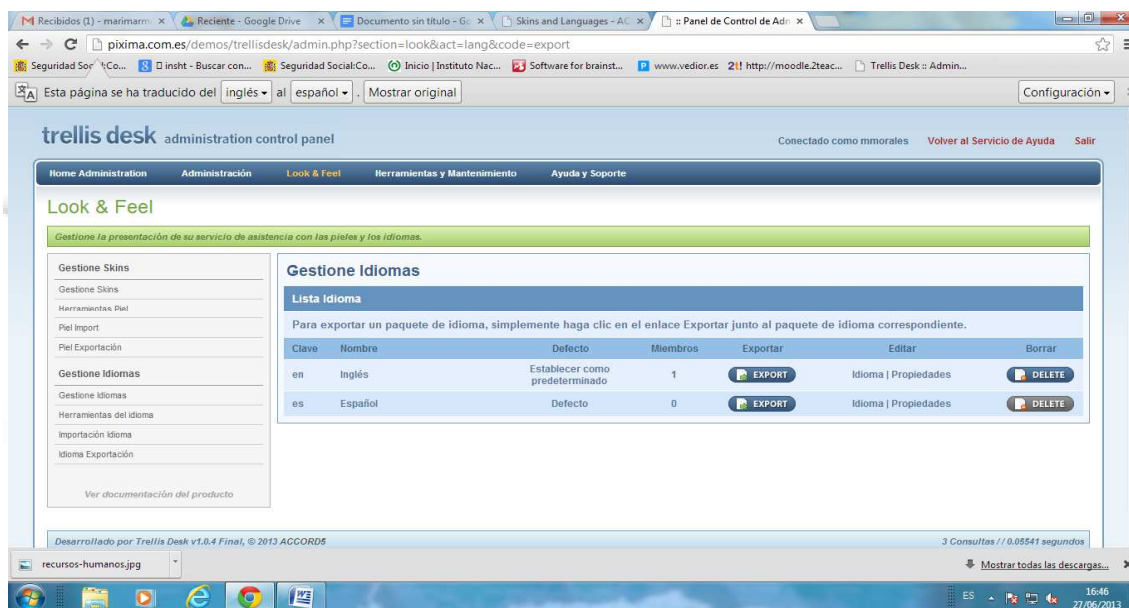
Haga clic en importar idioma. Accederá a la pantalla de **importación de un idioma**. Haga clic en **"Browse"** y seleccione el archivo de idioma XML almacenado de forma local (en el equipo). Una vez que haya seleccionado un archivo de idioma, haga clic en la **"importación"**. El idioma será importado y debe aparecer en la lista de idiomas.



Exportar Idioma

Para exportar un idioma, haga clic en **Exportar idioma**.

Accederá al panel de la lista de idiomas. Haga clic en el botón **"Exportar"** que se corresponde con el idioma que desea exportar. El archivo de idioma Trellis Desk XML se generará para usted, y su navegador debe comenzar a descargarlo inmediatamente.



4. Tools & Maintenance

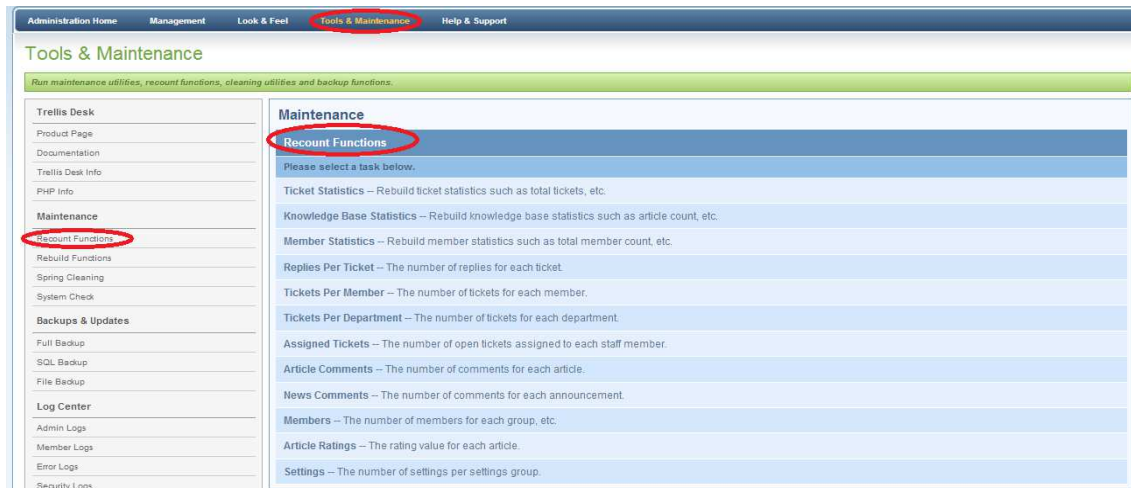
4.1 Mantenimiento del sistema:

Las funciones de mantenimiento ayudan a asegurar que los datos del sistema están al día e intactos.

1.- Recuento de funciones

Para observar las diversas estadísticas del sistema, diríjase a la sección *"Herramientas y Mantenimiento"*.

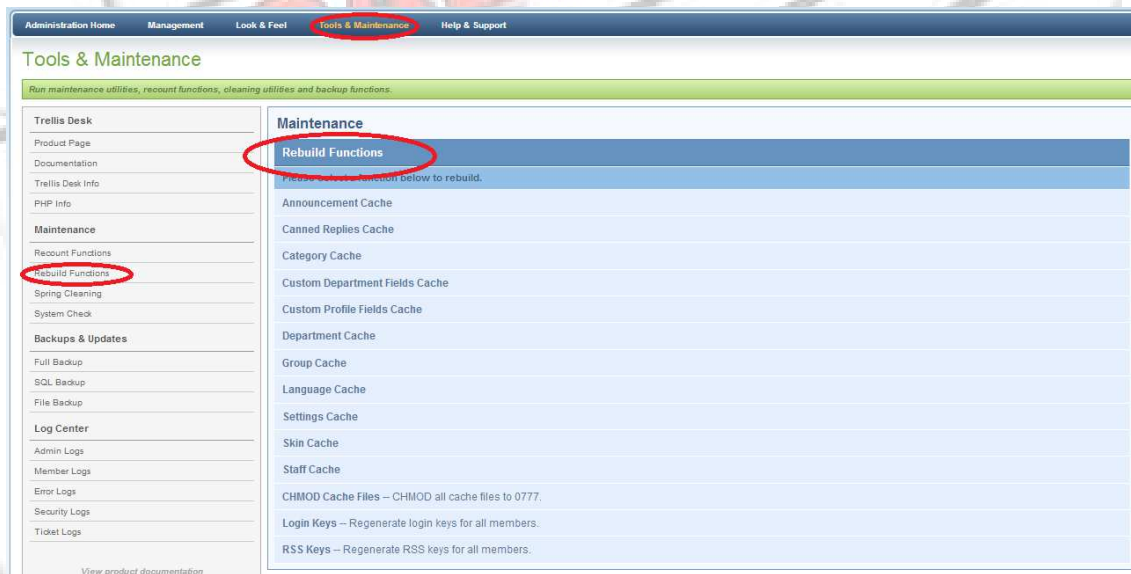
Haga clic en cualquiera de las tareas a realizar.



2.- Reconstruir funciones:

Para actualizar sus cachés de datos, diríjase a la sección *"Herramientas y Mantenimiento"*.

Hacer clic en cualquiera de las opciones que aparecen reconstruirá la caché descrita. También puede generar las claves de Acceso de usuario y claves de conexión RSS.



3.- Spring cleaning

Para limpiar los datos antiguos y los archivos temporales, diríjase a la sección *"Herramientas y Mantenimiento"*. En el menú de la izquierda haga clic en la **Spring cleaning ("limpieza a fondo")**.

No empiece eliminando datos a menos que esté seguro de que está bien hacerlo. Consulte con otros miembros del personal y los administradores antes de realizar esta tarea.

Coloque una marca en la casilla de cualquier tarea que se desea realizar; asegúrese de introducir un valor numérico para la acción que se desea llevar a cabo y que consiste en un número determinado de días. Una vez que haya seleccionado todas las acciones, haga clic en el **"Inicio de limpieza"** para proceder.

Tools & Maintenance

Run maintenance utilities, recount functions, cleaning utilities and backup functions.

Maintenance

Spring Cleaning

Please select the checkbox next to each action you wish to perform. Then click Start Cleaning.

- ☐ Delete all tickets older than days.
- ☐ Delete all comments older than days.
- ☐ Delete all validating members who have been registered for more than days.
- ☐ Delete all A5 Core logs.
- ☐ Delete all A5 Core temporary files.
- ☐ Delete admin logs older than days.
- ☐ Delete member logs older than days.
- ☐ Delete error logs older than days.
- ☐ Delete security logs older than days.
- ☐ Delete ticket logs older than days.
- ☐ Kill all administrative sessions (you will be logged out).
- ☐ Kill all user sessions.

Start Cleaning

4.- Comprobación del sistema

Para verificar la integridad de su base de datos, diríjase a la sección **"Herramientas y Mantenimiento"**. En el menú de la izquierda haga clic en **System Check**.

La **comprobación del sistema** examinará su base de datos para asegurarse de que todas las tablas están intactas. Si su base de datos está configurada correctamente, el nombre de cada tabla debe ser de color verde y se marca como **"Found"**.

Tools & Maintenance

Run maintenance utilities, recount functions, cleaning utilities and backup functions.

Maintenance

System Check

Table	Found	Rows
announcements	Found	1
articles	Found	1
article_rate	Found	0
asessions	Found	5
attachments	Found	0
canned	Found	1
categories	Found	2
comments	Found	0
departments	Found	4
depart_fields	Found	1
groups	Found	5
languages	Found	2
logs	Found	297
members	Found	11
news_comments	Found	0
pages	Found	1
profile_fields	Found	0
replies	Found	9
reply_rate	Found	1
sessions	Found	2

4.2. Copias de seguridad

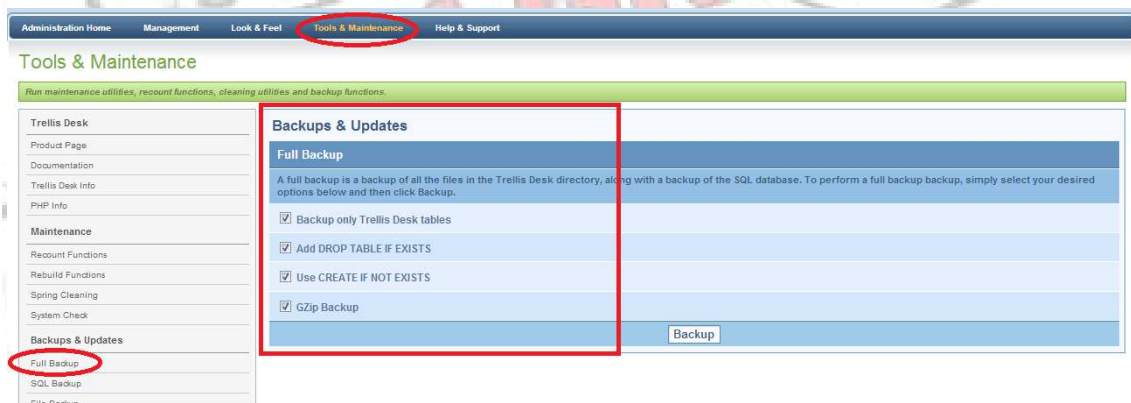
Hay que recordar la importancia de realizar copias de seguridad cada cierto tiempo, para proteger los datos y configuraciones del sistema.

Copia de seguridad completa

Para realizar una copia de seguridad completa, diríjase a la sección "*Herramientas y Mantenimiento*". En el menú lateral, en **Copias de seguridad y actualizaciones**, haga clic en **copia de seguridad completa**.

Una copia de seguridad completa normalmente incluye todos los archivos del sistema Trellis Desk, así como una copia de seguridad de toda la base de datos SQL en el que reside Trellis Desk.

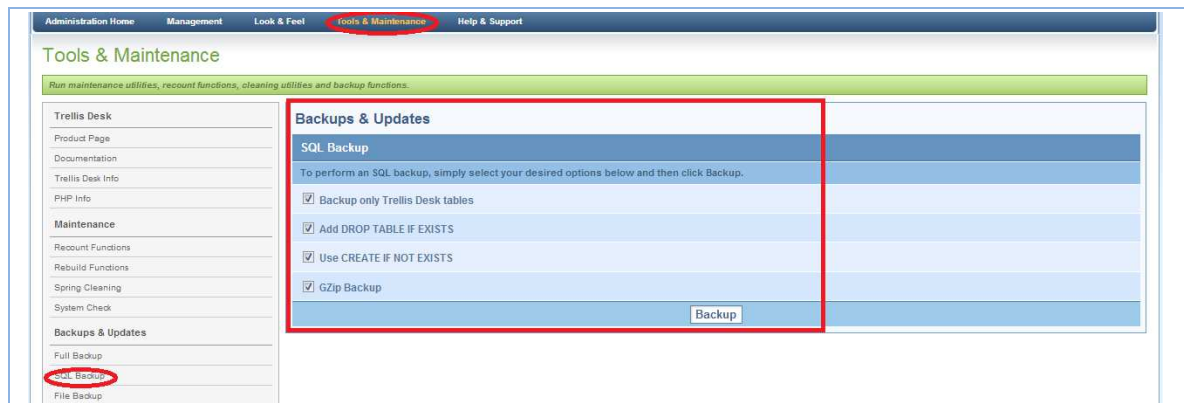
Seleccione las opciones que desee, haga clic en "**Copia de seguridad**". Trellis Desk preparará la copia de seguridad completa y debe empezar a descargar cuando esté listo.



Copia de seguridad de SQL

Para realizar copias de seguridad SQL, diríjase a la sección "*Herramientas y Mantenimiento*". En el menú lateral, en **Copias de seguridad y actualizaciones**, haga clic en **SQL Backup**.

En la **copia de seguridad de SQL**, seleccione las opciones que quiera, y luego haga clic en la "**copia de seguridad**". Trellis Desk preparará la copia de seguridad de SQL y debe empezar a descargar cuando esté listo.



Copia de seguridad del archivo

Para una copia de seguridad de algunos archivos diríjase a la sección "*Herramientas y Mantenimiento*". En el menú lateral, en **Copias de seguridad y actualizaciones**, haga clic en **Copia de seguridad de archivos**.

Este es muy fácil, simplemente haga clic en la "**copia de seguridad**". Su. Zip de archivos Trellis Desk debe empezar a descargar en breve.

5. Help & Suport

5.1. Cómo Configurar EMAIL PEAPING

Cuando se habilita email tuberías, sus clientes podrán enviar consultas de soporte a una dirección de correo electrónico de su dominio.

En primer lugar, asegúrese de que el archivo "*pipe.php*" que se encuentra en el Escritorio Trellis tiene los permisos establecidos en **0755** para permitir la ejecución.

Configuración de correo electrónico de tuberías en Trellis Desk

Además de la posibilidad que tienen los clientes de crear un ticket a través de la aplicación de Trellis Desk, existe la posibilidad de a través de un correo electrónico enviar un mensaje que automáticamente se convertirá en un ticket.

Para utilizar este método, el usuario tendrá que activar la opción de tuberías de correo electrónico para un departamento de la asistencia técnica. En ACP, en la sección "*Management*", haga clic en **Administrar Departamentos** en el menú lateral.

En el panel donde se muestra la **lista del Departamento**, pulsa sobre el botón **"Editar"** junto al departamento que desea habilitar tuberías email.

En el **departamento de edición** haga clic en el 'Sí', opción para el ajuste Enable Piping Email. En el campo **Correo electrónico entrante**, introduzca la dirección a la que los clientes podrán enviar sus correos electrónicos.

Configure las otras opciones (como el ajuste Enable Emails Invitado) y haga clic en **"Editar Departamento"** una vez que haya terminado.

Configuración de cPanel (piel x3)

Acudir a la instalación cPanel para canalizar cualquier mail enviado a la dirección que usted eligió en Trellis Desk. Entre en cPanel, y en el **correo de** la sección, haga clic en **Forwarders**.

Haga clic en **Agregar Promotor**. A continuación, introduzca la dirección a la que los clientes envíen sus mensajes de correo electrónico, esta debe ser la misma dirección que proporcionó en la configuración departamento Trellis Desk. Bajo **Destino**, seleccione **"Pipe de un programa"**.

En el campo de entrada de texto, escriba la ruta de acceso relativa a al archivo *"pipe.php"* en el Escritorio Trellis *fuentes de carpeta*. Un ejemplo podría ser */ public_html / enrejado / fuentes / pipe.php* o */ home / mywebsite / public_html / support / fuentes / pipe.php*. Una vez que haya terminado, haga clic en **Agregar Promotor**.

Email tubería debe estar ahora como setup (enviar un mensaje de prueba a la dirección especificada y asegúrese de que el ticket se genera en su servicio de asistencia).

5.2. Soporte documental

Desde esta sección, el usuario puede consultar la página de ACCORD5 (http://docs.accord5.com/Main_Page) donde puede obtener ayuda documental ampliada acerca de la aplicación.



**MANUAL DE
FUNCIONAMIENTO DE
TRELLIS DESK: VISIÓN
CLIENTE**



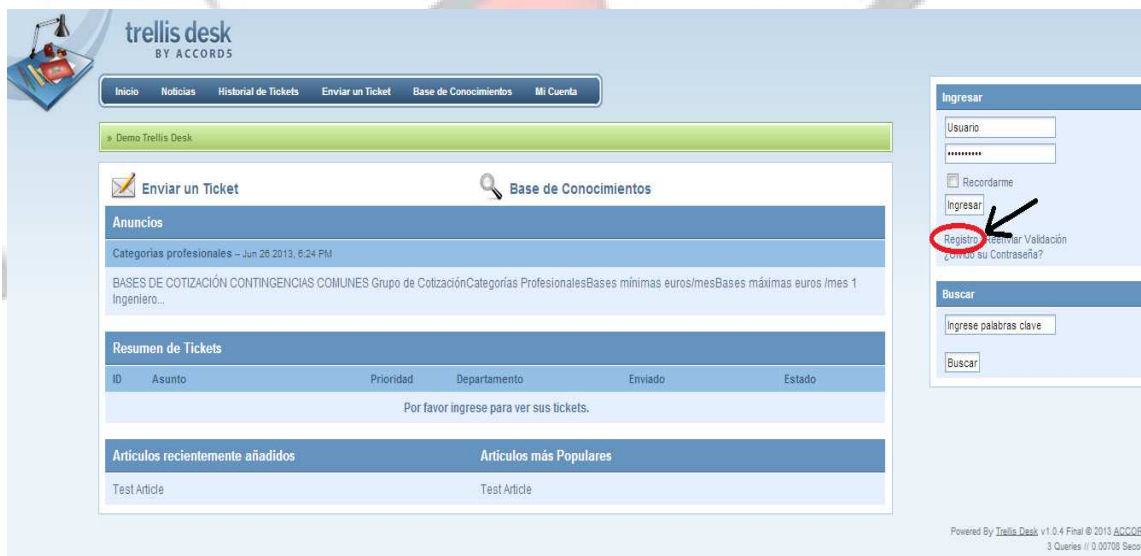
TRELLIS DESK - VISIÓN CLIENTES

En este apartado del manual, se mostrará el menú que permite la utilización de este programa, a través de la visión del cliente de Trellis Desk:

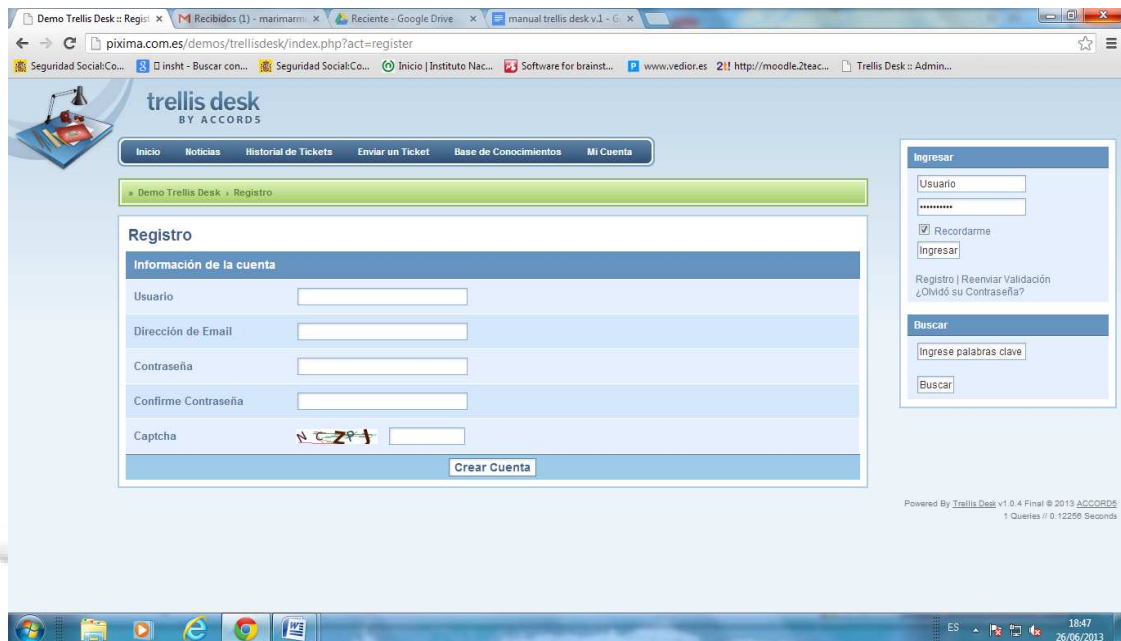


Inicio

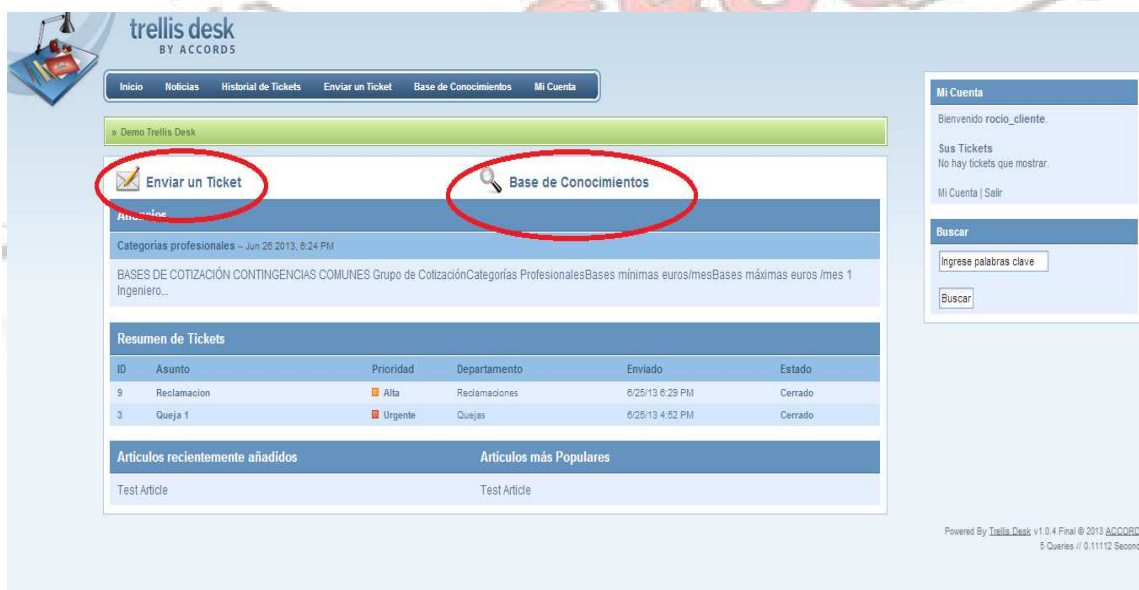
Para comenzar a usar Trellis Desk, los clientes (usuarios externos) tendrán que registrarse en el sistema:



Una vez que se ha pulsado registro, aparecerá esta pantalla en la que deben de rellenar los campos propuestos. Tras rellenarlos, llegará al correo electrónico utilizado un mensaje de verificación.



Una vez que se accede al sistema, aparecerá la siguiente pantalla:



Descripción de la pantalla que se muestra:

1. **Enviar un ticket**, aquí podrá dar de alta un ticket.

Para enviar un ticket lo primero es marcar al departamento al que vaya dirigido, por ejemplo marcar al departamento de "reclamaciones". Cada departamento lleva acompañándolo una descripción para tener claro dónde se quiere enviar el ticket.

Una vez que se ha seleccionado un departamento, aparecerá esta pantalla:

En ella aparece:

Asunto: es un resumen del ticket en cuestión

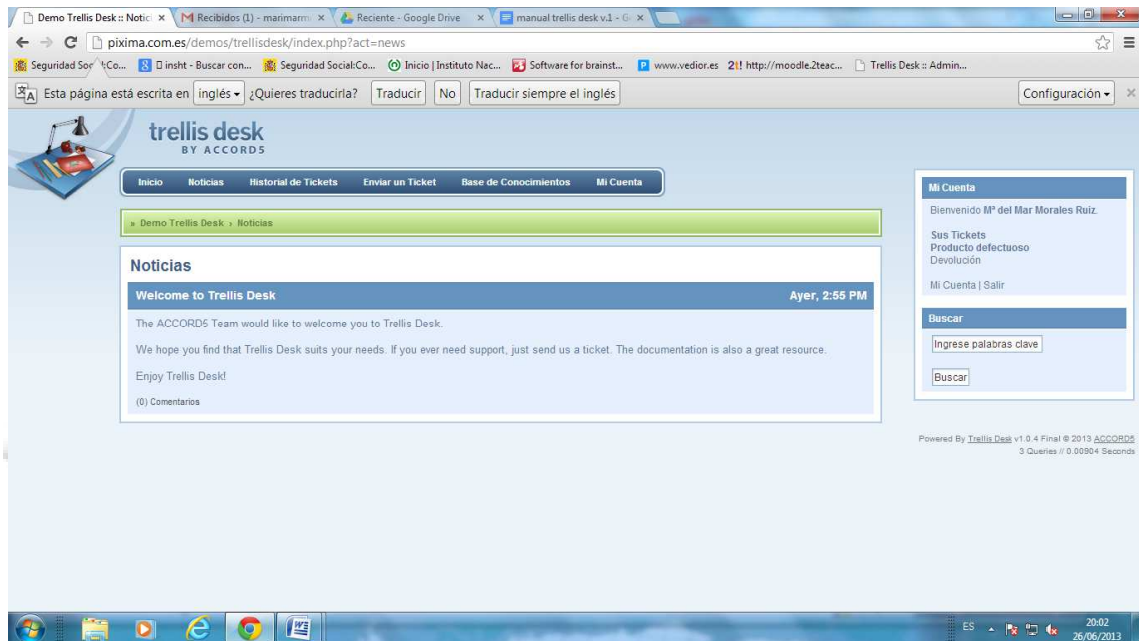
Prioridad: aquí podrá decidir sobre la importancia del ticket.

Una vez redactado el ticket, se procederá a pulsar "enviar ticket".

2. Base de Conocimientos.

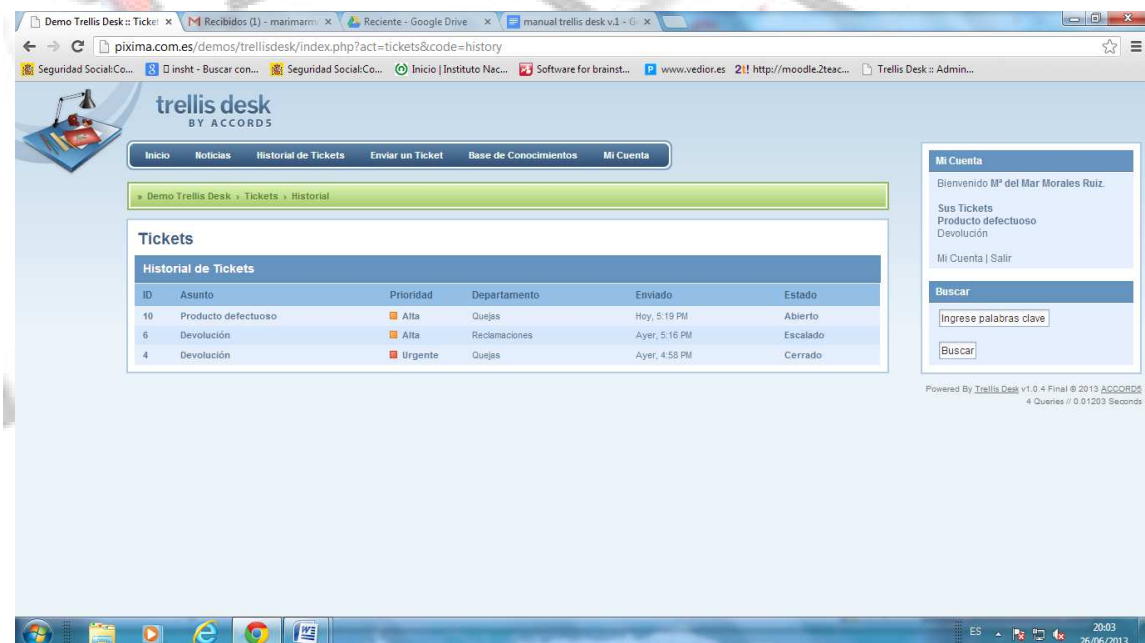
En la que los administradores cuelgan documentos de ayuda al usuario, como por ejemplo los programas necesarios para que su ordenador utilice el programa de Trellis Desk.

Noticias



Accediendo a esta opción del menú se pueden leer las noticias que los administradores dejan a nuestra disposición. Se trata de un tablón de anuncios de temas de actualidad relacionados con la empresa.

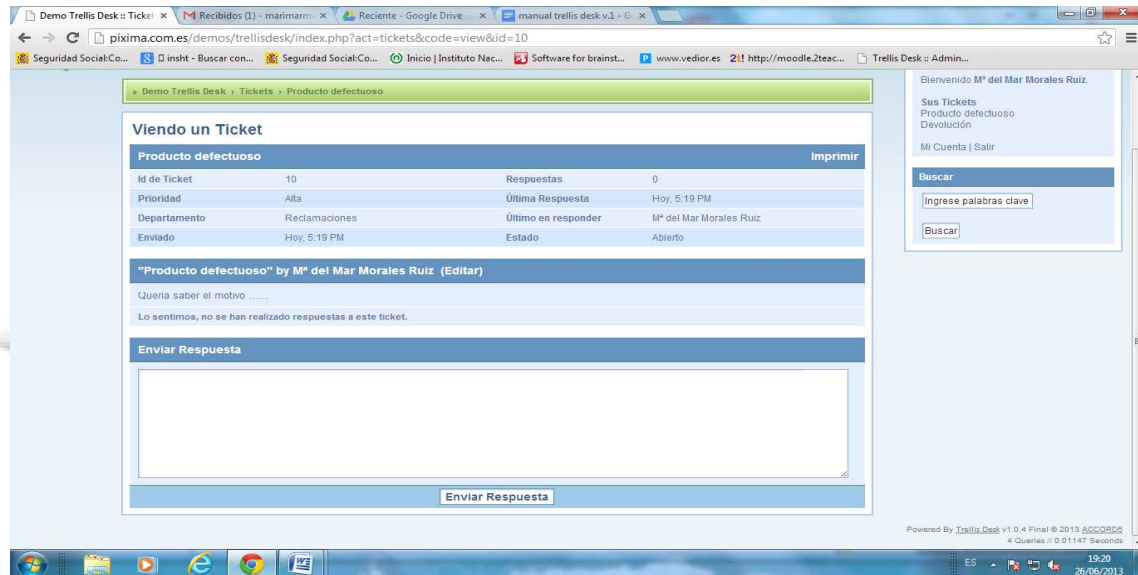
Historial de Tickets



Esta opción nos permite visualizar el estado de los tickets, los números de registros, prioridad, departamento y el estado.

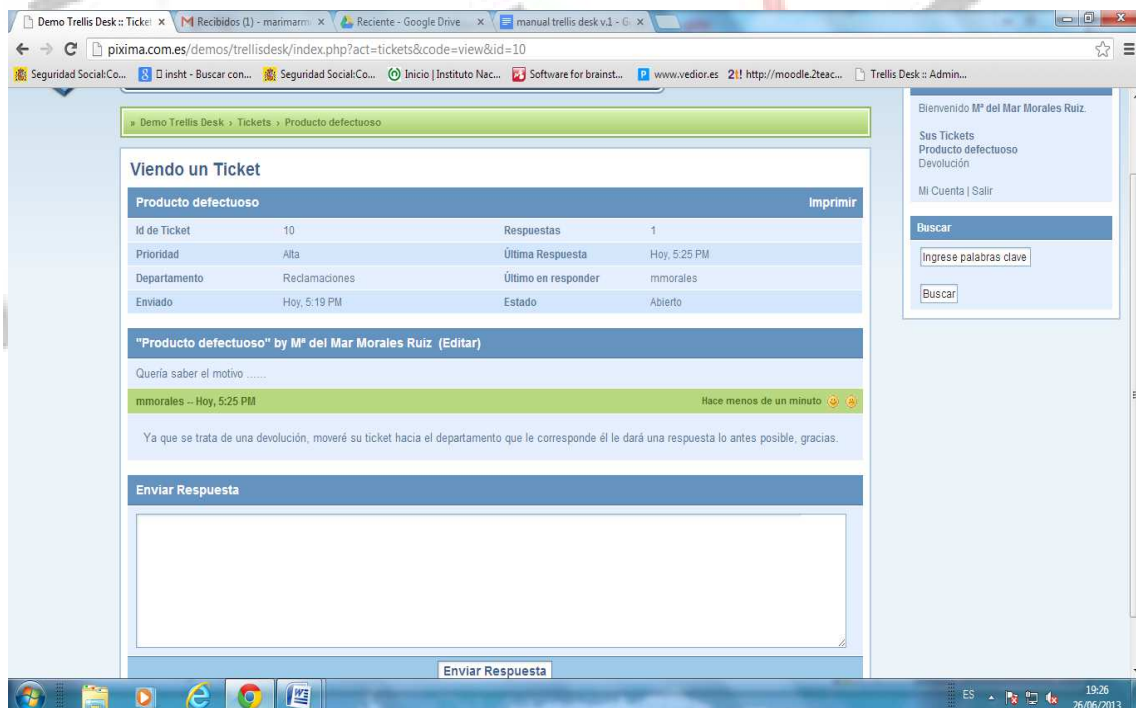
Enviar un Ticket

Anteriormente se ha explicado cómo proceder al envío de un ticket. Una vez presentado este, se visualiza de la siguiente manera:

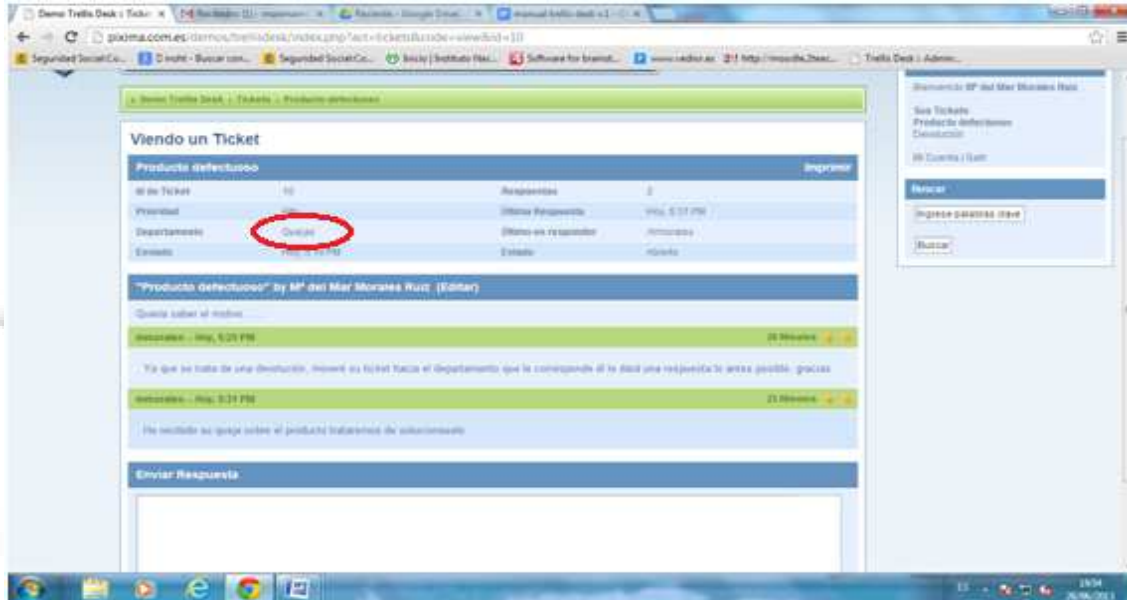


En esta pantalla se muestran las características del ticket que se ha enviado.

Una vez que se ha enviado el ticket, el cliente queda a la espera de contestación por parte de los miembros de la empresa. Cuando estos contestan, la apariencia de la pantalla es tal y como se muestra a continuación:



Como puede observarse, las respuestas aparecen de color verde. El administrador o administradores, personal de la empresa que hayan accedido al ticket y/o respondido al cliente, pueden cambiar la prioridad y el departamento del ticket.. Si esto ocurriese, la pantalla de la aplicación aparecerá con la siguiente apariencia:

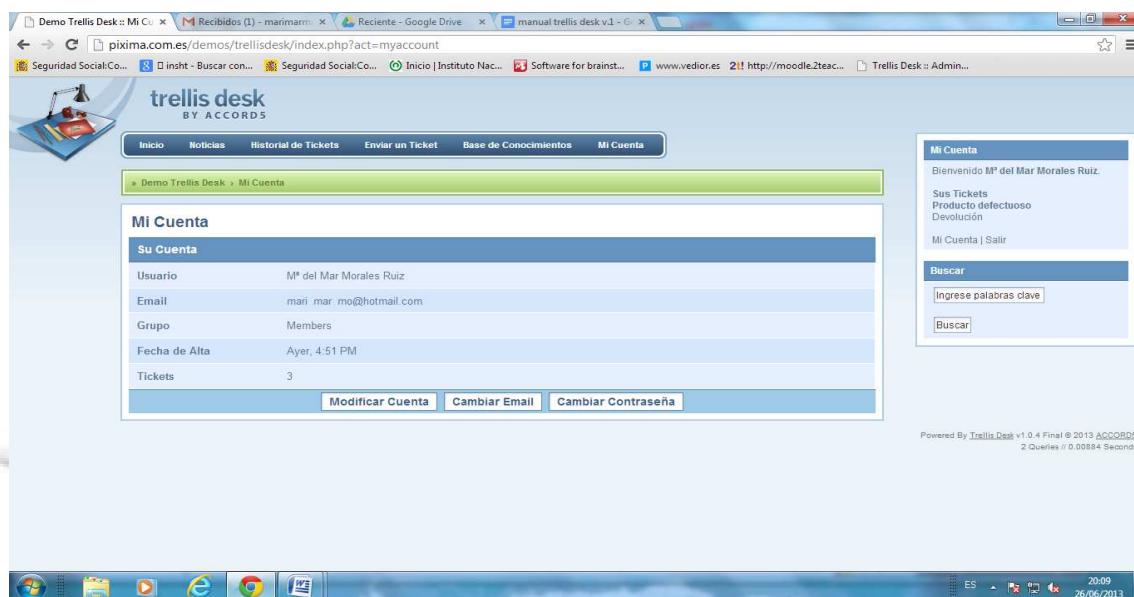


Aquí, además, se puede observar como el administrador ha cambiado el departamento.

Base de Conocimientos

Antes se ha mostrado cómo esta sección puede ayudar al cliente a encontrar rápidamente la respuesta a sus dudas, sin necesidad de enviar un ticket. Si el cliente no encontrase la respuesta a sus dudas, puede optar al envío de un ticket.

Mi Cuenta



The screenshot displays the 'Mi Cuenta' (My Account) section of the Trellis Desk application. The page has a light blue header with the 'trellis desk BY ACCORDS' logo and navigation links: Inicio, Noticias, Historial de Tickets, Enviar un Ticket, Base de Conocimientos, and Mi Cuenta. Below the header, a green bar indicates the current page is 'Demo Trellis Desk > Mi Cuenta'.

The main content area is titled 'Mi Cuenta' and contains a table with user details:

Su Cuenta	
Usuario	Mª del Mar Morales Ruiz
Email	mari_mar_mo@hotmail.com
Grupo	Members
Fecha de Alta	Ayer, 4:51 PM
Tickets	3

Below the table are three buttons: 'Modificar Cuenta', 'Cambiar Email', and 'Cambiar Contraseña'.

On the right side, there is a sidebar with a 'Mi Cuenta' section showing a welcome message and links for 'Sus Tickets', 'Producto defectuoso', 'Devolución', and 'Mi Cuenta | Salir'. Below this is a 'Buscar' (Search) section with a text input field and a 'Buscar' button.

At the bottom right, small text reads: 'Powered By Trellis Desk v1.0.4 Final © 2013 ACCORDS 2 Queries / 0.00884 Seconds'.

Esta sección permite consultar y modificar los datos de la cuenta del cliente.



BIBLIOGRAFÍA

GLOSARIO





BIBLIOGRAFÍA

- Aplicación: <http://www.pixima.com.es/demos/trellisdesk/admin.php>
- Web Oficial del producto: <http://accord5.com/>
- Web: http://docs.accord5.com/Main_Page



GLOSARIO

- **ACP:** Responde a las siglas Administración Control Panel; es el panel de control principal del administrador o administradores.
- **Ban:** Es la opción para limitar el acceso a determinados usuarios.
- **Base de Conocimientos:** Es un tipo especial de base de datos para la gestión del conocimiento. Provee los medios para la recolección, organización y recuperación computarizada de conocimiento.
- **Cache:**
- **Canned replies o respuestas enlatadas:** Son respuestas predeterminadas que se usan para responder a preguntas comunes.
- **Captcha:** Se trata de una prueba para comprobar si un usuario es humano o no. Se usa para evitar que un robot o spambot use ciertos servicios. La prueba consiste en una secuencia de letras y/o números gráficamente distorsionada, de manera que es fácilmente reconocible al ojo humano y siendo más difícil de descifrar por un robot por los métodos tradicionales.
- **Cookies:** Es información almacenada en el navegador del usuario, de manera que este no tenga que introducir contraseña y usuario por cada página del servidor que visite. Las cookies identifican al navegador y al ordenador-IP.
- **CSS:** Es una hoja de estilos generalmente usada para páginas web escritas en Html.
- **Departamentos:** Se refiere a un departamento real de la empresa al que está asociado un determinado ticket.
- **DST:** Zona horaria.
- **Email pipping:** Es una opción que permite convertir una determinada consulta hecha a un correo electrónico de la compañía en un ticket en la base de conocimiento.
- **Escalar ticket o billete:** Es la acción de derivar un ticket o billete hacia un departamento o nivel superior jerárquico.
- **Extensión:** Es un conjunto de caracteres que definen el tipo de archivo con el que estamos tratando, de manera que el sistema operativo pueda ejecutarlo. Generalmente son tres caracteres precedidos de un punto.
- **Gzip:** Un sistema de compresión creado por el proyecto de software libre GNU.
- **Hora y Minuto Offset:** Es la desviación que ponemos como hora de partida del programa respecto del horario GMT.
- **Knoweledge Base (KB):** Base de Conocimiento.
- **Múltiples entradas:** conjunto de entradas que al marcarlas a la vez puedes modificar algún aspecto de ellas consecutivamente.

- **PoP3:** Es un protocolo que se usa para obtener mensajes de correo electrónico almacenados en un servidor de correo remoto.
- **RSS:**
- **Skins:** Apariencia gráfica del programa.
- **Ticket (Billete):** Un ticket es el resguardo que contiene datos que acreditan ciertos derechos, en la mayoría de los casos obtenidos mediante un pago. Es decir, el ticket es lisa y llanamente un comprobante que se emite en operaciones que se realizan con los consumidores o con usuarios finales.
- **Timestamp (Fecha y hora de presentación):** Es una serie de caracteres que se asocian a la presentación de un evento, en este caso ticket, artículo; estos caracteres precisan la fecha y hora en la que ocurre dicho evento.
- **Token:** Es un identificador que se usa para identificar una determinada sesión de usuario. Este token puede asociarse a una determinada IP para evitar que ese usuario inicie sesión desde una IP distinta.

